

Центральноукраїнський національний технічний університет

Економічний факультет

Кафедра історії, археології, інформаційної та архівної справи

«Допущено до захисту»
Завідувач кафедри ІАІАС
доктор історичних наук,
професор
Василь ОРЛИК
«___»_____ 2022 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

за другим (магістерським) рівнем вищої освіти

на тему:

«Бібліотечно-бібліографічне обслуговування читачів:**основні напрями діяльності»**

Виконала: здобувач вищої освіти
II курсу, групи ІС 21 М (1,4)
ОПП «Інформаційна, бібліотечна та архівна
справа»
спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна
та
архівна справа»
ЛЕВЧЕНКО Інна Миколаївна
«___»_____ 2022 р.

Керівник роботи:
кандидат філологічних наук, доцент
_____Людмила ГЛІБОВА
«___»_____ 2022 р.

Рецензент: директор Обласної універсальної
наукової бібліотеки імені Д. І. Чижевського,
Заслужений працівник культури України
(м. Кропивницький)
_____Валентина ЖИВОТОВСЬКА

ЗМІСТ

ВСТУП	13
РОЗДІЛ 1. СТАН НАУКОВОЇ РОЗРОБКИ ТЕМИ, МЕТОДИ ТА ДЖЕРЕЛЬНА БАЗА ДОСЛІДЖЕННЯ	17
1.1. Історіографія проблеми.....	17
1.2. Джерельна база.....	
1.3. Методи дослідження.....	
РОЗДІЛ 2. ГОЛОВНІ ЗАВДАННЯ ТА СУТЬ БІБЛІОТЕЧНО- БІБЛІОГРАФІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧИТАЧІВ	
2.1. Мета, задачі та принципи сучасного бібліотечного обслуговування.....	
2.2. Основні напрями бібліотечно-бібліографічного обслуговування читачів.....	
2.3. Індивідуальна робота з користувачами: особливості та методи.....	
РОЗДІЛ 3. ВИМОГИ ДО ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧИТАЧІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	
3.1. Довідково-бібліографічний апарат бібліотеки.....	
3.2. Оперативне довідково-бібліографічне обслуговування читачів.....	
3.3. Реалізація завдань інформаційно-бібліографічного обслуговування у бібліотеках.....	
3.4. Формування інформаційної культури читачів та суспільства в цілому...	
ВИСНОВКИ	
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ДЖЕРЕЛ	
ДОДАТКИ	

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

- ДБД** – довідково-бібліографічна діяльність
- ДБО** – довідково-бібліографічне обслуговування
- ВРУ** – Верховна Рада України
- БО** – бібліотечне обслуговування
- ЗМІ** – засоби масової інформації
- ВРІ** – вибіркове поширення інформації
- БА** – бібліотечний абонемент
- МБА** - міжбібліотечний абонемент
- ДБА** – довідково-бібліографічний апарат
- АК** – алфавітний каталог
- СК** – системний каталог
- ПК** – предметний каталог
- АРМ** – автоматизоване робоче місце
- БК** – бібліографічні картотеки
- БД** – база даних
- НБУВ** – Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського
- СДБО** – системи довідково-бібліографічного обслуговування
- ВДБО** – відділ довідково-бібліографічного обслуговування
- КОД** – компактний оптичний диск
- ЕК** – електронний каталог
- ЗВО** – заклад вищої освіти
- ЗМІ** – засоби масової інформації
- МФВ** – Міжнародний фонд відродження
- БД** – база даних

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Державна політика України у сфері вищої освіти ґрунтується на принципах сприяння сталому розвитку суспільства шляхом підготовки конкурентоспроможного людського капіталу та створення умов для освіти упродовж життя. Бібліотека є важливим компонентом інформаційного освітнього середовища. Сьогодні на бібліотеки України покладено завдання забезпечення інформаційних потреб розвитку освіти, науки, виховання культури особистості, розвитку й підвищення духовності суспільства.

Роль бібліотеки у науковому сучасному та інформаційному суспільстві непотрібно недооцінювати. Саме книги дають можливість черпати інформацію всіх часів розвитку суспільства не лише з точки зору історичного аспекту, а й для формування української ідентичності, суверенності, традиційності нашої культури.

В умовах сьогоденності, коли Російська Федерація намагається знищити не лише нашу інфраструктуру, архітектуру, житловий фонд, а й саму українську націю, нам необхідно зосередити свої зусилля на збереженні нашої ідентифікації та національної культури, яка є запорукою передання правдивої інформації з покоління в покоління. Національні бібліотеки є тим духовним чистилищем та гарантом «непідробної» правди, яку маємо знати не лише ми, а й наші нащадки.

Стрімкий розвиток комп'ютерної техніки та впровадження новітніх інформаційних технологій призводять до змін у процесах науково-інформаційної діяльності бібліотек ВНЗ, викликають потребу в переосмисленні основних напрямів бібліографічного обслуговування в умовах електронного середовища. Бібліографічне обслуговування, складовими якого є довідково-бібліографічне обслуговування (ДБО) і бібліографічне інформування, з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій набуває кардинальних змін.

Функціонування бібліотек є досить важливою складовою існування будь-якої державності загалом, адже недаремно наші вороги нищать культурно-освітні осередки нашої країни, де зберігаються важливі фонди, архіви, першоджерела, які містять беззаперечні факти про минувшину та сучасність, в яких звучать рядки співочою українською мовою, яку росіяни хочуть знищити та викорінити назавжди. Тому пріоритетним завданням нашого уряду має бути не лише збереження національних бібліотек, а й по можливості збільшення їх кількості.

Важливою складовою сучасної бібліотеки є довідково-бібліографічна діяльність, яка тісно пов'язана з створенням довідково-інформаційних ресурсів, обслуговуванням користувачів та довідково-пошукового апарату як засобу організації доступу до них. Головною функцією цієї діяльності є довідково-бібліографічне обслуговування.

Ступінь наукової розробленості теми дослідження в історико-хронологічному аспекті показав, що історіографія питання має значну історичну прогалину.

Дослідження історії розвитку та виокремлення бібліографічного обслуговування користувачів бібліотек, у тому числі розвитку бібліотек ЗВО у ХХ – на початку ХХІ століття висвітлені в статтях і монографіях Л. Дубровіної і О. Онищенка, П. Рогової та ін. Формування нових понять бібліографознавства, пов'язаних із функціонуванням бібліографії в електронному середовищі, відображені в статтях І. Моргенштерна, В. Степанова та ін.

Загальні вимоги до організації довідково-бібліографічного обслуговування й бібліографічного інформування викладено в низці підручників, навчальних та практичних посібників: Т. Добко, М. Чиж, О. Василенко «Бібліографічна довідка в системі довідково-бібліографічного обслуговування» (2004), Г. Швецової-Водки «Вступ до бібліографознавства» (2004), Д. Коготкова «Библиографическая деятельность библиотеки. Организация, технология, управление» (2005) та ін.

Останніми роками курс «Бібліотечне обслуговування» збагатився не лише новою термінологією, а й навчальними та методичними матеріалами друкованого та електронного характеру. Але еволюція та сучасна ситуація бібліотечно-бібліографічного обслуговування читачів була проаналізована науковцями не в повній мірі. На заповнення даної прогалини і було спрямоване кваліфікаційне дослідження на тему «*Бібліотечно-бібліографічного обслуговування читачів: основні напрями діяльності*».

Об'єктом дослідження є бібліотечно-бібліографічне обслуговування читачів.

Предметом дослідження є особливості формування та функціонування бібліотечно-бібліографічного обслуговування читачів.

Мета і завдання дослідження. *Мета дослідження* – обґрунтування механізмів удосконалення бібліотечно-бібліографічного обслуговування читачів.

Досягнення поставленої мети передбачає вирішення таких завдань:

- розглянути поняттєвий апарат бібліотечно-бібліографічної діяльності бібліотек загалом і бібліографічного обслуговування зокрема;
- простежити динаміку становлення та розвитку бібліотечно-бібліографічного обслуговування як складової науково-інформаційної діяльності бібліотек;
- охарактеризувати основні задачі та принципи сучасного бібліотечного обслуговування, що здійснюється бібліотеками нашої країни;
- проаналізувати нормативно-правові засади у сфері бібліотечної справи;
- охарактеризувати реалізацію завдань інформаційно-бібліографічного обслуговування у бібліотеках.

Наукова новизна. Кваліфікаційна робота є самостійним комплексним дослідженням бібліотечно-бібліографічного обслуговування читачів. У роботі обґрунтовано низку концептуальних положень, узагальнень та висновків, які відповідають критеріям наукової новизни.

Методологія та методи дослідження. Теоретико-методологічну основу дослідження склали праці провідних вітчизняних бібліографів, істориків, присвячених бібліотечно-бібліографічному обслуговуванню читачів. Використано комплекс дослідницьких методів і підходів, базовими з яких є соціально-комунікаційний, системний, структурно-функціональний підходи, застосування яких уможливило дослідження розвитку бібліографічного обслуговування та видів інформаційних послуг, що надаються бібліотеками, як результату реалізації бібліотекою свого суспільного призначення – надання доступу користувачам до інформації. Методи дослідження побудовано на системному осмисленні об’єктивних обставин виникнення та розвитку соціально-комунікаційних процесів при здійсненні бібліотекою інформаційної діяльності.

Теоретична значимість дослідження обумовлена його актуальністю, а також тим, що отримані результати, що стосуються основних факторів удосконалення бібліотечно-бібліографічного обслуговування читачів, дозволяють поглибити наявні наукові уявлення у сучасній бібліотечній справі.

Практична значущість одержаних результатів полягає в тому, що подані в кваліфікаційній роботі положення й висновки можуть бути використані при розробленні термінологічних розділів довідкових видань і термінологічних стандартів із питань бібліографознавства й бібліотекознавства, організації інформаційної діяльності бібліотек з метою їх інтегрування у світову довідково-інформаційну інфраструктуру, посилення їхньої ролі у формуванні системи національних довідково-інформаційних ресурсів.

Структура кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаної літератури та джерел й додатків.

РОЗДІЛ 1

СТАН НАУКОВОЇ РОЗРОБКИ ТЕМИ, МЕТОДИ ТА ДжЕРЕЛЬНА БАЗА ДОСЛІДЖЕННЯ

1.1. Історіографія проблеми

У ході дослідження зазначеної проблематики було проаналізовано достатню кількість наукових джерел, які частково або дотично розглядають питання бібліотечно-бібліографічного обслуговування читачів. У руслі досліджуваної теми значний інтерес викликають праці вітчизняних науковців.

Значний масив інформації з досліджуваної теми було проаналізовано в монографії В. Бондаренко [6], в якій розглядалися питання бібліотечного інтернет-обслуговування. Автор детально з'ясувала стан і перспективи розвитку інтернет-обслуговування читачів.

Автори практичних посібників Г. М. Гич, Т. О. Михайловська, О. М. Некипелова, А. Є. Цуканова [9] та Т. Добко [11] розкрили питання надання послуг електронного урядування в бібліотеках різних типів власності та проаналізували досвід роботи бібліотек-учасниць Мережі пунктів доступу громадян до офіційної інформації.

З-поміж інших наукових досліджень українських учених виокремимо серію бібліотекознавчих розвідок, які висвітлюють дистантне інформаційно-бібліотечне обслуговування [7], бібліотечно-інформаційне обслуговування людей з обмеженими можливостями [8], корпоративну культуру в бібліотеці [5], напрями розвитку технологій формування інформаційних ресурсів електронних бібліотек в Україні [2], нове і традиційне бібліотечно-інформаційне обслуговування [1], питання професіоналізації кадрів бібліотек [4], специфічні особливості бібліотечно-інформаційного обслуговування у відділі образотворчих мистецтв [10], інформаційний простір бібліотек та нові технології, нові можливості [14]. Всі зазначені розвідки відносяться до сучасного періоду вітчизняної історіографії та розкривають сучасні тенденції

розвитку бібліотечно-бібліографічного обслуговування читачів. Зазначені дослідження важливі передовсім з огляду на зібраний конкретний матеріал із досліджуваної тематики.

Звісно, без знання минулого неможливо пізнати майбутнє, тому слід згадати праці дослідників, які приділили увагу розвитку бібліотечної справи. Специфіку функціонування та розвитку бібліотек України було розглянуто в роботі О. Онищенка «Проблеми дослідження історії бібліотек України», в якій автор узагальнив історію бібліотек, їх становлення та функціонування тощо.

Н. Каліберда у своїх розвідках безпосередньо розкрила питання бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах розвитку електронного середовища [18] та висвітила теоретичні і організаційні основи бібліотечного обслуговування читачів у дослідженнях науковців Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського [19]. Зазначені розвідки, безперечно, заслуговують на особливу увагу, оскільки аналізують праці видатних науковців у галузі бібліотекознавства.

Важливою складовою у розвитку сучасних вітчизняних бібліотек являються інформаційні технології. Цими питаннями переймалася низка дослідників, а саме: Л. Костенко (Інтернет у бібліотеках) [23]; В. Пальчук (бібліотека в забезпеченні розвитку електронних інформаційних комунікацій між суб'єктами електронного урядування) [28], (роль публічних бібліотек у розвитку електронного урядування) [29]; О. Пастухов (авторське право у сфері функціонування всесвітньої інформаційної мережі Інтернет) [31]; В. Пашков (нова бібліотечна послуга: надання читачам доступу до Інтернету) [33] та (роль публічних бібліотек у розвитку електронної Європи) [34] тощо.

Проаналізувати всі наукові доробки неможливо, але всі вони містять важливу інформацію з досліджуваної теми та доповнюють прогалини у розвитку та функціонуванні бібліотечно-бібліографічного обслуговування читачів нашої країни.

1.2. Джерельна база

Джерельну базу даного дослідження становлять насамперед нормативно-правові акти, державні стандарти та інші документи, що врегульовують процеси функціонування бібліотечних установ усіх рівнів. Окрім цього, вагомими для вивчення сучасних напрямів бібліотечно-бібліографічного обслуговування є низка службових документів, представлених у додатках, у розрізі проведеного дослідження значимою стала також інформація веб-сайтів бібліотек.

Для позитивного реформування та удосконалення сфери бібліотечної справи, необхідно усвідомлювати те, що важлива та першочергова роль у цьому процесі належить законодавцям.

У 1995 р. Верховною Радою України було прийнято закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» [13]. У даному законопроекті ми можемо ознайомитися зі статусом бібліотек, правовими та організаційними засадами діяльності бібліотек і бібліотечної справи в Україні.

Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» містить 13 розділів, які охоплюють необхідні положення про розвиток та функціонування бібліотечної справи в Україні. Для повнішого сприйняття даного законопроекту, слід коротко ознайомитися з положеннями розділів.

У 1 розділі йдеться про терміни, їх значення та змістове наповнення, а саме: бібліотека, бібліотека-депозитарій, бібліотечна послуга, бібліотечна система України, бібліотечна справа, бібліотечний фонд, документ, депонування, користувач бібліотеки, міжбібліотечний абонемент, централізована бібліотечна система.

II розділ розкриває питання, які пов'язані із державною політикою в галузі бібліотечної справи. У статті 4 роз'яснюються основні аспекти державної політики в галузі бібліотечної справи.

Розділ III розтлумачує основи організації та функціонування бібліотечної системи України. У ньому йдеться мова про поділ бібліотек за значенням

((всеукраїнські загальнодержавного значення (національні, державні); республіканські (Автономної Республіки Крим); обласні; міські; районні; селищні; сільські)); за змістом бібліотечних фондів бібліотеки є універсальні, галузеві та міжгалузеві; за призначенням – публічні, спеціальні та спеціалізовані.

У IV розділі зауважується на питаннях створення, реорганізації та ліквідації бібліотек [13].

У V розділі мова йде про створення бібліотечних фондів, які формуються відповідно до значення, складу користувачів бібліотеки та виду бібліотеки як упорядковане зібрання документів. Також акцентується увага на бібліотеках-депозитаріях, де містяться маловживані, але цінні в науковому та художньому відношенні документи [13].

Обов'язки та права бібліотек висвітлено у VI розділі Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу». Важливо зауважити, що бібліотеки своєю діяльністю забезпечують реалізацію прав громадян на бібліотечне обслуговування, встановлених цим Законом. До прав бібліотек слід віднести захист створених нею баз даних, інших об'єктів інтелектуальної власності бібліотеки згідно із законодавством.

У розділі VII ідеться мова про те, що громадяни України незалежно від статі, віку, національності, освіти, соціального походження, політичних та релігійних переконань, місця проживання мають право отримувати бібліотечне обслуговування.

VIII розділ акцентує увагу на державному управлінні бібліотечною справою. Державну політику в галузі бібліотечної справи реалізують Міністерства та інші центральні органи виконавчої влади, які мають у своєму підпорядкуванні бібліотеки. Також зазначені органи мають забезпечувати координацію їх діяльності з бібліотечною системою центрального органу виконавчої влади та формувати державну політику у сферах культури та мистецтв. У статті 25 розглядається роль громадськості у бібліотечній справі.

Інші розділи, на нашу думку, не слід конкретизувати, варто сфокусувати свою увагу на Розпорядженні Кабінету Міністрів від 23 березня 2016 р., а саме: «Розвиток бібліотечної справи на період до 2025 року «Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України» [42].

У Розпорядженні вказуються дані стосовно кількісного показника бібліотечних фондів нашої країни, інституціональної мережі бібліотечної науки в Україні, щодо освітнього рівня бібліотечних працівників України, про підготовку бібліотечних кадрів, про бібліотеки закладів вищої освіти, про мережу освітянських бібліотек України, різноманітних потреб населення в інформації, освіті, культурі тощо.

У Розпорядженні іде мова і про нагальні проблеми у бібліотечній освіті, які полягають в оперативній адаптації до оновлення змісту освіти, міжвідомчій координації; врахуванні потреб практики та розвитку зв'язків з роботодавцями; залученні професійних громадських організацій до процесів ліцензування та акредитації освітніх програм; низькій ефективності наукового супроводу бібліотечно-інформаційної діяльності у цілому і недосконалості механізму впровадження результатів наукових досліджень у практику; недостатній участі вітчизняних фахівців у міжнародних дослідницьких програмах і обмінах тощо [42].

Запозиченню прогресивного міжнародного досвіду щодо розвитку бібліотечно-інформаційної діяльності, отриманню кращих напрацювань вітчизняної бібліотечної теорії та практики, участі у міжнародних проектах і програмах сприяло членство Української бібліотечної асоціації у Міжнародній федерації бібліотечних асоціацій та установ (IFLA).

Важливим є те, що у Розпорядженні обговорюються серйозні проблеми, що суттєво гальмують процеси трансформації та подальшого інтенсивного розвитку бібліотечної справи України. З-поміж них виділено наступні [41]:

- недооцінку ролі бібліотек у суспільних перетвореннях та забезпеченні прав і свобод людини, що призводить до неефективної реалізації їх потенціалу як соціальних інституцій;

- невідповідність нормативно-правової бази та стандартів сучасним вимогам розвитку бібліотечної справи в цілому та діяльності окремих бібліотек, зокрема, що унеможлиблює інтеграцію українських бібліотек у глобальне інформаційне середовище;

- відсутність стабільної системи фінансування бібліотек в обсягах, достатніх для ефективної діяльності і розвитку;

- невідповідність існуючої бібліотечної мережі сучасним потребам суспільства, територіальних громад та окремих громадян;

- невідповідність кадрового забезпечення бібліотек, а саме: старіння кадрів, недостатня кількість кваліфікованого персоналу для реалізації сучасних напрямів діяльності бібліотек;

- відставання професійної базової освіти бібліотечних працівників від сучасних вимог суспільства, загального рівня розвитку інформаційних технологій та потреб бібліотек;

- недостатню ефективність наукового супроводу бібліотечно-інформаційної діяльності, відсутність механізму широкого впровадження результатів наукових досліджень у практику, обмежену участь вітчизняних фахівців у міжнародних дослідницьких програмах та обмінах;

- незадовільний стан матеріально-технічної бази бібліотек: більшість приміщень, обладнання та техніки не відповідає сучасним вимогам обслуговування користувачів і збереження бібліотечних фондів, зокрема цінних та рідкісних видань;

- невідповідність формування бібліотечних фондів та організації доступу до них сучасним потребам користувачів та вимогам суспільства, зокрема відсутність повноцінного комплектування новими періодичними та неперіодичними виданнями, електронними ресурсами;

- недостатні темпи та відсталість впровадження інформаційних технологій у бібліотеках, що ускладнює або унеможлиблює виконання виробничих процесів та обслуговування користувачів на сучасному рівні;

- відсутність національних проектів та дослідницьких програм, що підтримуються державою, спрямованих на розвиток єдиного інформаційного простору в Україні та інтеграцію в глобальний інформаційний простір;

- недостатню внутрішню та зовнішню комунікацію, неефективну координацію дій та співпрацю між бібліотеками різних установ, між установами, у чиєму підпорядкуванні перебувають бібліотеки, між бібліотеками та іншими культурними і науковими закладами (музеї, архіви тощо).

Також було визначено стратегічні шляхи розвитку бібліотечної справи. Були заплановані заходи, задля подолання негативних чинників у бібліотечній сфері, а саме: внесення змін до чинних та розроблення проектів нових нормативно-правових актів у бібліотечно-інформаційній сфері; удосконалення нормативно-правової бази, яка стосується діяльності бібліотек; внесення змін до чинних та розробка нових стандартів бібліотечно-інформаційної галузі відповідно до міжнародних; впровадження нових стандартів у діяльність бібліотек.

Серед пріоритетних завдань для покращення роботи у бібліотечній сфері, на думку законодавців, необхідно створити нову архітектуру інтегрованої бібліотечної системи держави на основі універсального доступу та економічної доцільності; забезпечити професійний розвиток персоналу бібліотек, оновити систему бібліотечно-інформаційної освіти та підвищувати кваліфікацію; модернізувати матеріально-технічну базу та інформаційно-технологічну інфраструктуру бібліотек; актуалізувати документно-інформаційні ресурси бібліотек на традиційні та електронні носії і забезпечення доступу до них; розвивати читання через систему соціального партнерства; зберігати українське культурне надбання в частині документних ресурсів; створювати науковий супровід розвитку бібліотек в умовах якісних змін; розвивати ефективні комунікації; розробляти індикатори моніторингу виконання завдань Стратегії; проводити щорічний моніторинг стану виконання завдань Стратегії [42].

Новий законопроект щодо бібліотечної справи було ухвалено нещодавно. За законопроект №5002 «Про внесення змін до закону України «Про бібліотеку і бібліотечну справу», який було прийнято у 2020 р. проголосувало 328 народних депутатів. Авторка законопроекту Євгенія Кравчук (фракція «Слуга народу») на пленарному засіданні наголосила на тому, що «Редакція законопроекту – це початок дуже системної роботи, щоб вдихнути сучасність у життя бібліотечної системи, у тому числі через її цифровізацію» [40].

З вищезазначеного можна констатувати, що законодавчо-правові акти, ухвалені у галузі бібліотечної справи, поступово створюють фундамент для розвитку та функціонування сфери бібліотекознавства.

Державну політику в галузі бібліотечної справи реалізують Міністерства та інші центральні органи виконавчої влади, які мають у своєму підпорядкуванні бібліотеки. Також зазначені органи забезпечують координацію їх діяльності з бібліотечною системою центрального органу виконавчої влади та формують державну політику у сфері культури та мистецтва.

Перспективний законопроект щодо бібліотечної справи було ухвалено у 2020 р. Це стало початком дуже системної роботи, яка привнесла сучасність у життя бібліотечної системи, у тому числі через її цифровізацію.

Отож, джерельну базу пропонованого дослідження складає комплекс опублікованих і неопублікованих документів, офіційних ресурсів, інформація з веб-сайтів бібліотек.

1.3. Методи дослідження

Як вже зазначалося вище, теоретико-методологічну основу дослідження складають праці бібліографів, істориків, присвячених бібліотечно-бібліографічному обслуговуванню читачів. Тому у даному дослідженні використано комплекс дослідницьких методів і підходів, базовими з яких є соціально-комунікаційний, системний, структурно-

функціональний підходи, застосування яких уможливило дослідження розвитку бібліографічного обслуговування та видів інформаційних послуг, що надаються бібліотеками, як результату реалізації бібліотекою свого базового суспільного призначення – надання доступу споживачам до інформації. Методи дослідження базуються на системному осмисленні об'єктивних обставин виникнення та розвитку соціально-комунікаційних процесів при здійсненні бібліотекою інформаційної діяльності.

Методика дослідження зумовлена його багатоплановими завданнями і методологічними принципами. У ході роботи над магістерським дослідженням використовувалися як загальнонаукові, так і спеціальні методи бібліотечних досліджень (метод термінологічного аналізу, методи вивчення документів, спостереження, опитування, аналіз читацьких формулярів тощо).

Метод термінологічного аналізу є досить важливим при дослідженні сфери бібліотекознавства, адже досить значна кількість термінів, які стосуються досліджуваної теми, потребують певного пояснення та уточнення. Недарма у кваліфікаційній роботі є перелік умовних позначень, у якому розтлумачуються аббревіатури, використані в процесі дослідження. Адже робота із тлумаченнями розпочинається з упорядкування термінів і понять, а поглиблення, уточнення та розробку понятійного апарату покладено в основу зазначеного підходу.

У процесі дослідження використовувався метод вивчення документів для розмежування великої кількості різного роду документів, які необхідно класифікувати за різними ознаками.

Метод аналізу читацьких формулярів є спеціальним бібліотечним методом вивчення кількісного складу читачів, тематики і динаміки читацьких запитів та ін. Саме аналіз читацьких формулярів показує рейтинг найбільш популярних наукових видань, періодики тощо.

Сукупність всіх наукових методів, які були використані у процесі дослідження, дала можливість у повній мірі розкрити основні завдання та зробити мотивовані висновки із зазначеної проблематики.

Висновки до першого розділу

У розділі ґрунтовно розглянуто наукові фахові джерела, здійснено термінологічний аналіз предметної сфери, охарактеризовано джерельну базу та визначено методи дослідження. Висвітлено науковий доробок як українських, так і зарубіжних дослідників у формування концептуальних засад цього важливого напрямку бібліотечної діяльності – довідково-бібліографічне обслуговування читачів.

У підрозділах, присвячених методам та джерельній базі дослідження, охарактеризовано комплекс опублікованих джерел з теми кваліфікаційного (магістерського) дослідження, які представлені як у друкованому, так і в електронному форматах, обґрунтовано методологічні засади дослідження. Важливою складовою джерельної бази стали законодавчі та нормативно-правові акти, які визначають основні принципи державної інформаційної політики у сфері бібліотечної справи в Україні. Зроблено акцент на розкриття особливостей національного законодавства, що регулює означену сферу діяльності, розкрито засоби її адаптації до міжнародних вимог.

Висвітлено науковий доробок українських дослідників у формування концептуальних засад довідково-бібліографічного обслуговування читачів. Серед них праці С. Артамонової, О. Баркова, О. Білик, В. Бондаренко, Т. Добко, Н. Каліберда, В. Копнева, Л. Костенко, В. Пальчука тощо.

РОЗДІЛ 2

ГОЛОВНІ ЗАВДАННЯ ТА СУТЬ БІБЛІОТЕЧНО- БІБЛІОГРАФІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧИТАЧІВ

2.1. Мета, задачі та принципи сучасного бібліотечного обслуговування

Бібліотечно-бібліографічне обслуговування – це робота, що виконується окремими структурними підрозділами бібліотеки, які забезпечують доступ до необхідної бібліографічної та фактографічної інформації, надають у користування самі документи або їх копії, забезпечують надання інших бібліотечних послуг з метою задоволення духовних, виробничих, освітніх та ін. потреб користувачів.

Обслуговування є досить вагомою функцією бібліотек, яка підпорядковує, організовує та спрямовує діяльність структурних підрозділів, а також забезпечує оптимальне протікання технологічних процесів, що здійснюються ними, забезпечує формування привабливого образу бібліотеки та, врешті-решт, визначає значимість її місця в сучасному соціумі та сферу впливу.

Мета, завдання та принципи бібліотечного обслуговування знаходяться у прямій залежності від бачення ролі та значимості бібліотеки, окрім цього превалююче значення у системі «бібліотека – читач» належить саме споживачеві інформації – читачу. Бібліотеки – одні із провідних соціальних інститутів – покликані забезпечити надання необхідної та якомога найповнішої інформації споживачеві для вирішення нагальних життєвих проблем, сприяючи при цьому успішній соціалізації індивіда в сучасному суспільстві.

Це бачення мети бібліотечного обслуговування відображає природу бібліотечної установи як специфічного інформаційного інституту та повною мірою відповідає її соціальній ролі.

Визначена мета дозволяє сформулювати низку завдань щодо бібліотечного обслуговування, які необхідні для забезпечення її досягнення:

- подолання бар'єрів (комунікаційних та ін.) щодо доступності одержання споживачем релевантної інформації та отримання бібліотечних послуг;
- постійний, цілеспрямований та планомірний моніторинг інформаційних інтересів користувачів, вивчення їх потреб та запитів з метою найбільш адекватного їх задоволення;
- допомога у формуванні культури читання зокрема та інформаційної культури споживачів інформації загалом;
- креативність, популяризація читання [50, с. 130].

Вирішення поставлених завдань забезпечуватиме комфортність доступу до інформаційних (документних) ресурсів та сприятиме збільшенню кількості читачів, які спроможні будуть досягати поставлених цілей у власному житті.

У сучасному бібліотекознавстві та бібліографознавстві склалася низка принципів бібліотечного обслуговування загалом та бібліотечно-бібліографічного обслуговування зокрема, значимих у контексті нашого дослідження. Вони ґрунтуються, насамперед, на усвідомленні вагомості ролі бібліотеки у соціумі.

Це, зокрема, такі:

- Конгруентність (лат. *congruens* – відповідність, гармонія) бібліотечного обслуговування. Цей принцип БО означає: 1) співмірність основних напрямків, його методів та форм, технічних засобів завданням, які є суспільно важливими; 2) здатність відповідати потребам споживача, з одного боку, та відповідати рівню розвитку бібліотечної сфери – з іншого. Даний принцип забезпечує співмірність основних характеристик БО з роботою інших значимих соціальних інститутів: архівів, органів місцевого самоврядування, ЗМІ та ін.

- Пріоритетність інтересів споживача інформації, толерантне ставлення. Процес БО повинен бути організований таким чином, щоб основним його орієнтиром були потреби і запити читача (користувача інформації, її адресата). Проте цей процес двоєдиний, оскільки використання потужної інформаційно-ресурсної бази бібліотеки обов'язково повинне бути спрямоване на розвиток читача, активізацію його пізнавальних здатностей, стимулювання прагнення до саморозвитку. Забезпечення цього принципу неможливе без уважного, доброзичливого ставлення до кожного користувача, неприпустимими тут є жодні дискримінації за національною ознакою, віросповіданням, станом здоров'я, соціальним статусом особи тощо.

- Діалогічність. Одним із найважливіших аспектів БО справедливо вважають спілкування (в його триєдиному розумінні – комунікацію, інтеракцію та перцепцію). Діалогічність виявляється у вмінні організувати обслуговування користувача в бібліотеці таким чином, щоб він був активним учасником, суб'єктом цього процесу. На нашу думку, особливо важливо дотримуватися названого принципу БО у випадку співпраці з молодим за віком читачем, який традиційно має здатність особливо гостро реагувати на нав'язану кимось зовні інформацію.

- Орієнтація на спеціалізацію та індивідуалізацію. Цей принцип передбачає як врахування індивідуальних особливостей читача, так і забезпечення так званого «персоналізованого обслуговування», що забезпечується інформаційно-технологічними спроможностями кожної окремої бібліотеки (наприклад, можливість надання ПК, доступу до мережі Інтернет та ін.). Іншою складовою даного принципу вбачаємо використання спеціальних форм та послуг, яких потребують, так би мовити, «просунуті» користувачі (надання «віртуальної довідки», послуг міжбібліотечного абонементу та ін.). Активне впровадження даного принципу спостерігаємо за кордоном, проте і в нашій країні його значення неухильно зростає, оскільки все більше підвищується роль бібліотекарів у наданні кваліфікованої

допомоги користувачам-спеціалістам, а зокрема бізнесменам, менеджерам, правникам та ін., у підборі релевантних джерел інформації. Можливість надання такого фахового спеціалізованого обслуговування може забезпечуватися лише за умови наявного досить високого рівня спеціалізованої професійної підготовки бібліотечних працівників [45, с.30].

У науці виділяють ще й інші принципи бібліотечного обслуговування, дотримання яких забезпечує покращення ефекту його впливу. Це, наприклад, такі:

- *Системність* у наданні споживачам необхідної інформації. Названий принцип базується на розумінні того факту, що перш за все систематизована, певним чином структурована інформація є основою для формування знань. З іншого боку, кваліфіковане бібліотечне обслуговування не лише служить підосновою одержання знань, а й спонукає до розвитку мислення читача.

- *Наочність*. Загальновідомо, що основним каналом передачі, отримання та сприйняття інформації є саме зоровий (візуальний) комунікаційний канал, що і доводить важливість даного принципу також і у сфері бібліотечного обслуговування.

- *Комфортність*. У сучасному інформаційному суспільстві (суспільстві знань) на перший план виходить саме комфортність, зручність у роботі з інформацією. Цей принцип, зокрема, забезпечується зручним для користувачів графіком роботи бібліотеки, дотриманням оптимального температурно-вологісного режиму у читальних залах, доброзичливою атмосферою співпраці, яка повинна панувати у бібліотеці, та забезпеченням швидкого доступу до потрібної кожному споживачеві інформації [16, с. 67].

Хотілося б також зацентувати увагу на професійних рекомендаціях, які розроблені бібліотекарями-практиками для фахівців відділів обслуговування читачів, вагомих у контексті нашого дослідження:

1. Під час обслуговування читача бібліотекар – у його повному розпорядженні і усіляко це підкреслює своїм толерантним поведінням.

2. Перше враження запам'ятовується найбільше, тому воно повинно бути якомога позитивним.
3. Спокійна, старанна робота повинна бути пріоритетом кожного бібліотечного фахівця.
4. У жодному разі недопустимо демонструвати особисту неприязнь до користувача, з усіма відвідувачами – рівне, коректне, фахове, приязне спілкування. Неприпустимими є суперечки з користувачами, потрібно оволодіти методиками роботи з «важкими» читачами.
5. Головна цінність у бібліотеці – читач, тому він не може чекати, поки бібліотекар зайнятий виконанням будь-яких своїх професійних обов'язків, виняток – обслуговування інших користувачів.
6. Будь-які запити читачів повинні якомога повніше виконуватися, бібліотекар повинен бути готовим дати відповіді на запитання читача, надати необхідну довідку, вміти при цьому організувати обслуговування коректно і ненав'язливо.
7. Намагатися якомога рідше перенаправляти читачів до інших структурних підрозділів та інших працівників, це справляє негативне враження та може свідчити про некомпетентність працівника бібліотеки.
8. Бібліотечний працівник повинен вміти чесно визнавати свою некомпетентність, яка може мати місце у плані розуміння окремого читацького запиту, проте не у площині професійної його компетенції.
9. Не варто робити зауваження читачам, потрібно намагатися цього уникати. Якщо дії окремого користувача заважають зосередитися іншим у читальному залі, варто почекати їх негативної реакції на неприпустимому поведінку.
10. Порухення правил поведінки у бібліотеці заважає, перш за все, іншим читачам, а не бібліотекарю, і це потрібно чітко намагатися продемонструвати, якщо така ситуація виникає.

У процесі БО необхідно дотримуватися і принципу диференціації. Він зумовлюється передовсім тим, що склад читацької аудиторії кожної окремої бібліотеки відрізняється. Користувачі відрізняються за віковими, професійними, освітніми, національними, психологічними ознаками. На процеси читання, на особливості роботи із користувачами у бібліотеці значний вплив чинять їх групові й індивідуальні особливості, що, без сумніву, обумовлює необхідність застосування диференційованого підходу в роботі.

Диференціювання при цьому розуміється як поділ на частини, виділення окремих складових, елементів чогось. У нашому випадку йдеться про можливість та доцільність вивчення складу і виділення певних категорій читачів у бібліотеках.

Виокремлюють такі основні аспекти виділення категорій користувачів бібліотеки:

– розгляд та вивчення умов життя й діяльності населення того району, який територіально обслуговує та чи інша бібліотека (філія), ця ознака певною мірою визначає потенційний (прогнозований) читацький попит;

– аналіз складу користувачів за визначеними ознаками: віком, освітою, національністю тощо для надання об'єктивної характеристики та з'ясування значимих особливостей;

– розгляд та увага до індивідуальних особливостей користувача інформації [24, с. 18].

Зазначимо, що традиційно у бібліотеках виділяють групи користувачів за професійною ознакою, родом занять, за віковою ознакою та іншими соціально значимими характеристиками.

Зрозуміло, що серед читачів певної групи зустрічаємо важливі відмінності, що виявляються у виборі книг для читання, індивідуальних читацьких запитах тощо. В основі індивідуальної роботи з читачами – важливість урахування рівня свідомості, мотивів та мети читання, читацьких

інтересів, наявності (сформованості) чи відсутності вмінь і навичок самостійної роботи з документами фондів бібліотеки.

Основними напрямками бібліотечно-бібліографічного обслуговування читачів вважаємо три взаємопов'язані процеси, що є взаємодоповнюваними.

Це, зокрема:

- індивідуальне
- групове
- фронтальне бібліотечно-бібліографічне обслуговування.

Традиційно групове і фронтальне обслуговування вважається масовим бібліотечно-бібліографічним обслуговуванням.

Групове бібліотечно-бібліографічне обслуговування полягає у задоволенні культурно-інформаційних запитів та інформаційних потреб кількісно незначних груп користувачів, члени яких об'єднані спільними інтересами.

Фронтальне бібліотечно-бібліографічне обслуговування зосереджене на задоволенні інформаційно-культурних потреб, що характерні (або можуть бути характерними) для переважної більшості реальних та потенційних користувачів бібліотеки. Це має на меті привернути увагу до бібліотечної установи, її послуг, загалом виконує функцію стимулювання до читання.

Заходи групового та фронтального бібліотечно-бібліографічного обслуговування зазвичай зорганізовані так, щоб бути цікавими для різних груп читачів.

При проведенні заходів групового обслуговування орієнтуються на певні реально існуючі чи потенційно можливі групи читачів за соціальною приналежністю, професійними особливостями, особистими інтересами тощо. При проведенні заходів фронтального бібліотечно-бібліографічного обслуговування орієнтація відбувається на читацьку аудиторію, що включає усіх можливих реальних чи потенційних користувачів бібліотеки відносно до певної території [25, с. 18].

Тому, так би мовити, основною категорією групового бібліотечно-бібліографічного обслуговування є читацька група, а фронтального – читацька аудиторія. Ці дві категорії мають як спільні, так і відмінні ознаки, до спільних зараховуємо насамперед те, що кожна з них складається із певної множини індивідів.

Відтак зазначимо, що читацька група – множина індивідів, що характеризуються певними спільними характеристиками. Читацька група є впорядкованою за однією ознакою, яка є значимою у процесі бібліотечного обслуговування. Це може бути вікова, статева, професійна чи будь яка інша ознака.

Важливо пам'ятати, що один і той же документ може розглядатися і на груповому заході бібліотечно-бібліографічного обслуговування, і на фронтальному. Проте у презентації даного документа у тому чи іншому випадку спостерігатимуться суттєві відмінності. Під час групового заходу, до якого традиційно долучають кількісно невелику групу осіб, є можливість презентувати документ, враховуючи інтереси переважної більшості присутніх; під час фронтального заходу, що охоплює значно більшу кількість людей, є змога розкрити лише ті загальні сторони, що можуть бути їм однаково цікавими. Традиційно вважається, що груповий захід потребує більш складної і тривалої у часі підготовки, проте варто зазначити, що, на нашу думку, це твердження не однозначним, оскільки виокремлення цих двох видів бібліотечно-бібліографічної роботи, формами яких є масові заходи – обговорення певного документа з фондів бібліотеки, вечір запитань та відповідей, прем'єра цікавого документа, конференція читачів та ін. – до певної міри умовне [18, с. 23].

Третім видом бібліотечно-бібліографічного обслуговування є індивідуальне обслуговування, що реалізується під час безпосередньої, цілеспрямованої та систематичної комунікації бібліотекаря з читачем (читачами), така комунікативна взаємодія повинна враховувати особистісні характеристики кожного. Це є конче необхідною умовою для того, щоб читач

отримав документ, який якнайповніше відповідає його читацькому запиту, реальним потребам та вподобанням, індивідуально-психологічним особливостям, рівню його інформаційної культури тощо.

Завданнями індивідуального бібліотечно-бібліографічного обслуговування є: надання допомоги у з'ясуванні тематики читання, підборі певних джерел, обмін враженнями та обговорення прочитаного для з'ясування і формування читацьких інтересів та інформаційних запитів, формування культури читання, допомога та консультування у пошуку документів, робота з бібліографічними джерелами та довідниками.

Ефективними формами та методами індивідуального бібліотечного обслуговування вважають:

- *Індивідуальну бесіду;*
- *Індивідуальне інформування;*
- *Індивідуальну рекомендацію.*
- *Індивідуальну розмову та ін.*

Індивідуальна розмова із читачем бібліотеки – найуніверсальніший метод індивідуального обслуговування, що розглядається і як самостійний метод, і як органічна невід'ємна складова інших методів та форм індивідуальної роботи з читачами. У бібліотечній справі розрізняють такі типи бесід, що є взаємопов'язаними між собою: спілкування під час запису користувача до бібліотеки; рекомендаційна розмова; спілкування у процесі одержання книги [14, с.155].

Бесіда у процесі запису до бібліотеки – прекрасна нагода зібрати відомості про користувача, ця інформація обов'язково стане у нагоді в майбутньому, допоможе вибрати комунікативну стратегію і тактику майбутнього спілкування та обрати подальші напрями взаємної співпраці. У процесі даного спілкування читача знайомлять з правилами користування бібліотекою, її історією та традиціями, окреслюють інформаційні можливості книгозбірні, по можливості з'ясовують загальний рівень культури користувача; тому дуже бажано, щоб спілкування під час запису до

бібліотеки відбувалося з найбільш кваліфікованими працівниками. Добре було б з'ясувати навіть ті моменти, у яких читач може бути корисним для даної книгозбірні.

Розмова під час видачі читачеві книг теж відіграє важливе значення, оскільки вважається тактичною. Грунтуючись на відомостях про читача, що отримані під час його запису до книгозбірні, визначають майбутню доцільну тактику обслуговування. Важливо пам'ятати, що про один і той же документ, про одну й ту саму книгу різним користувачам розповідають по-різному, виходячи із їх особистих інтересів, індивідуальної інформаційної культури, вподобань, захоплень, віку, статі, освіти, професійних особливостей тощо; тому бібліотекар повинен бути до певної міри ще і психологом, мати величезний досвід спілкування, бути професіоналом своєї справи, всебічно ерудованою, освіченою особистістю. Рекомендаційні бесіди повинні бути побудовані так, щоб у читача виникало бажання прочитати книгу. Так, у рекомендаційній бесіді про твір художньої літератури можна наводити цікаві факти про життя і діяльність письменника, про формування задуму твору, припустити, чому письменника хвилювали саме ці проблеми, чим зумовлено вибір жанру твору. У деяких випадках є необхідність зупинитись на історії створення твору. Можна також коротко розповісти про час появи твору, реакцію сучасників на нього. Доцільно також звернути увагу читача на проблеми та колізії, викладені у творі. Звичайно, зміст такої рекомендаційної бесіди про художній твір «підказує» бібліотечному працівникові сам художній твір і читач, єдиних рекомендацій у даному випадку немає, усе визначає конкретна ситуація спілкування [10, с. 240].

Коригувальна розмова (розмова про прочитане) є своєрідним способом перевірки рішень про роботу з конкретним читачем, що були прийняті бібліотечним працівником. Характер та зміст розмови залежить від: особливостей книги (її змісту, читацького призначення та інших особливостей), індивідуального інформаційно-культурного розвитку читача бібліотеки, його інтересів та ін.

Варто навести також перелік типових прийомів для забезпечення умов залучення користувача у розмову з бібліотечним працівником:

- у випадку вибору книги за консультацією бібліотекаря обов'язково з'ясуємо, чи стала в нагоді рекомендація;
- у випадку самостійного вибору книги, варто попросити прокоментувати вибір та, по можливості, дати рекомендацію щодо даної книги;
- бібліотекар може розповісти про своє враження від прочитання даної книги, спробувати долучити читача до розмови, дізнатися його думку про прочитане, попросити поділитися враженнями, запитати, чи погоджується читач із думкою працівника [12, с. 27].

Мета таких розмов – допомогти розібратися у прочитаному, скоригувати індивідуальний план читання. У сучасній бібліотечній практиці виокремлюють зазвичай три основні види планового читання:

- типові, які є результатом вивчення «типових» інтересів та запитів користувачів;
- списки літератури з теми, яка користується підвищеним попитом;
- план подальшого читання, який укладається у співпраці з читачем.

Особливість цього способу – у залученні читачів до знайомства з літературою за інтересами та розширення тематичного діапазону вподобань з метою стимулювання всебічного їх розвитку, формування навичок самоосвіти та освіти впродовж усього життя.

Для оповіщення фахівців про нові надходження за профілем їх наукової діяльності та за сферою наукових інтересів використовується процедура індивідуального інформування читачів. Причому бібліотечні працівники інформують споживача також і про наявну літературу з теми, виявлену за бібліографічними джерелами.

Індивідуальне обслуговування ще називають вибіркоким поширенням інформації, у випадку здійснення його в оперативному порядку та з певною періодичністю; уточнюються потреби споживача, добре налагоджено

зворотній зв'язок з ним. Таке вибіркове поширення інформації має звичайно два основних етапи – надання споживачеві вторинної (найчастіше – бібліографічної інформації), а після цього – надання повнотекстового доступу [13, с.12].

Далеко не для всіх категорій читачів підходить процедура вибіркового поширення інформації. Перш за все, у ній будуть зацікавлені ті категорії споживачів, які мають стійке наперед визначене коло професійних інтересів, наприклад, викладачі, наукові співробітники.

Рекомендація літератури за особистими захопленнями читачів передбачає надання у їхнє користування документів, що тематично пов'язані із захопленнями, особистим хобі читача. Це може бути достатньо широкий спектр зацікавлень: музичне, образотворче мистецтво, кіномистецтво, театр, політика, географія, туризм, городництво, садівництво, мисливство, рибальство, спорт, рукоділля тощо.

2.2. Основні напрями бібліотечно-бібліографічного обслуговування читачів

Як вже зазначалося вище, індивідуальне бібліотечно-бібліографічне обслуговування – це процес, який передбачає безпосередню та систематичну комунікацію бібліотекаря з одним чи декількома читачами одночасно із метою:

- надати допомогу у визначенні тематики читання, що цікавить того чи іншого користувача, виборі певної літератури, з'ясування і уточнення читацьких інтересів та запитів; формування культури читання;

- надати допомоги в пошуку необхідних документів, зокрема і шляхом ознайомлення з бібліографічними джерелами та довідниками [47, с. 220].

Шляхом аналізу читацьких інтересів у бібліотеках створюються типові плани читання, які використовуються під час обслуговування користувачів. До послуг користувача – списки літератури, укладені у фонді відкритого доступу, що допоможуть йому визначитися з вибором, у тому разі, якщо та

чи інша тема особливо його зацікавила. Для інформування читача про літературу, що його може зацікавити, бібліотекою можуть використовуватися рекомендаційні покажчики літератури та інші бібліографічних видання.

Зі сказаного вище випливає той факт, що досить значну роль серед різноманітних способів індивідуальної роботи з читачами відводиться бібліотечно-бібліографічному обслуговуванню (ББО), яке включає виконання разових запитів споживача шляхом надання довідок та об'єднує масив процедур:

- отримання бібліографічної інформації про наявність і/чи місцезнаходження книги (так звана адресна довідка);
 - одержання бібліографічної інформації з якої-небудь теми, питання, проблеми (тематична бібліографічна довідка);
 - з'ясування відомостей про елементи бібліографічного опису, що викликають сумнів та потребують уточнення (уточнююча бібліографічна довідка);
 - уточнення відомостей про певні події, факти (фактографічна довідка)
- [49, с. 140].

Виокремлюють такі основні етапи ББО:

- прийняття запиту;
- уточнення запиту шляхом з'ясування мети та причин пошуку читачем даної інформації, виявлення рівня поінформованості читача щодо даної проблеми;
- з'ясування наявності відомих читачеві прізвищ авторів та назв публікацій з цієї теми, уточнення того, як саме відбувається розробка стратегії пошуку та визначення корпусу джерел, які вбачається доцільним використовувати;
- визначення послідовності та етапності звернення до них;
- розгляд методик виявлення відомостей із різних вторинних джерел інформації (пошук за ключовими словами, за прізвищем автора, за

предметними рубриками, з використанням авторських покажчиків тощо);

- здійснення пошуку, який супроводжується уточненням запиту, його уточненням тощо; відбір та групування знайденого матеріалу;
- остаточне оформлення довідки, надання її читачеві;
- реєстрація довідки у журналі обліку; з'ясування враження, думки читача про якість наданої бібліографічної послуги.

Якість надання (виконання) бібліографічних довідок залежить, насамперед, від кваліфікації бібліотечного фахівця – бібліографа. Окрім цього, повнота, оперативність та точність їх виконання залежать: від якості бібліотечної роботи загалом; забезпеченості у даній бібліотеці можливості використання мережевих інформаційних ресурсів; забезпечення необхідної взаємодії на рівні бібліотек та інших інформаційних центрів на місцевому, регіональному, національному і навіть міжнародному рівнях. Складні випадки надання бібліографічних довідок при цьому обов'язково рекомендується фіксувати з метою полегшення процедур надання у майбутньому подібних за змістом довідок.

Успішне налагодження індивідуального обслуговування знаходиться у залежності від спроможностей працівників бібліотеки попереджати та вирішувати конфлікти, переводити їх у конструктивне русло. Деструктивні конфлікти негативно позначаються на іміджі бібліотеки, її репутації; зумовлюють зниження продуктивності праці [54, с. 220].

Причинами конфліктів у бібліотеці можуть бути такі: неможливість придбання потрібних споживачам документів, відмова у видачі документів додому; тимчасова або постійна недоступність мережевих інформаційних ресурсів у бібліотеці; наявність обмеженої кількості місць у читальних залах; наявність черг на кафедрах обслуговування; надто повільне виконання замовлень; наявність розбіжностей у цінностях та пріоритетах бібліотекаря та користувача; незручне з точки зору читача розташування фондів; проблеми, пов'язані із самостійним пошуком літератури в бібліотечних

фондах; неповне відображення наявних документів у каталогах та картотеках; незручний для користувача режим роботи бібліотеки та відсутність чітких правил користування літературою; наявний нерівномірний розподіл користувачів між кафедрами обслуговування та ін.

Існує ціла низка способів запобігання, вирішення та профілактики конфліктів, наведемо бодай основні з них: посилення взаємодії бібліотечних установ; перенаправлення запитів читачів; підготовка до заходів та інші форми роботи, що передбачають тісну взаємодію бібліотечних працівників та читачів; укладання спільних каталогів, які забезпечують надання читачам інформації про місцезнаходження видання, відсутнього у фонді даної бібліотеки; укладання путівників по інформаційних ресурсах краю, які містять коротку характеристику фондів інформаційних установ, інформаційно-аналітичних центрів тощо; участь в обслуговуванні в години «пік» співробітників інших структурних підрозділів; постійний аналіз читацьких запитів у взаємозв'язку з відділами комплектування та обробки літератури, бібліографічним підрозділом; формування цінностей та норм корпоративної культури організації; наявність обов'язкової психологічної підготовки бібліотекарів; постійний аналіз конфліктів, у разі їх виникнення, та способів виходу із них; пошук оптимальних шляхів виходу із складних ситуацій [56, с. 17].

Можна окремо виділити критико-аналітичну групу методів бібліотечно-інформаційного обслуговування, які забезпечують аналіз друкованих творів у єдності їх змісту і форми, аналіз цілого твору чи окремої його частини, проблематики, образно-художньої системи тощо. Ці методики реалізуються у формі обговорення – заходу, що стимулює інтерес до читання творів, сприяє розвитку пізнавальної активності користувачів, допомагає у виробленні умінь і навичок критичного мислення, вмінь самостійної роботи з книгою, сприяє формуванню смаків та естетичних поглядів.

У бібліотеці збираються та зберігаються на майбутнє матеріали обговорень творів, відгуки читачів, наявні протоколи або стенограми, плани

підготовки, які становлять значний інтерес з точки зору залучення читачів до пізнавальної діяльності та в аспекті активізації читання літератури різного змісту.

Іншими групами методів обслуговування читачів у бібліотеці є: позитивно-ілюстративні – об'єднують способи, спрямовані на ознайомлення користувачів з цікавими та пізнавальними фактами, подіями, випадками, історіями, викладеними у друкованих творах, із фактами з життям та творчістю авторів; рекомендаційно-інформовані – мають на меті зацікавити читачів, обґрунтувати необхідність читання даних творів; усно-галузевий – оперативне інформування читачів про новинки друку, про документи, які готуються до друку, про змістове наповнення періодичних видань; прем'єра книги (журналу, нової газети, іншого документа) – спосіб, що використовується з метою інформування читачів про факт виходу нового видання, демонстрація його переваг [6, с. 170].

Прем'єра книги може поєднуватися:

- * із тематичною виставкою книг;
- * з виставкою-продажем новинки із авторським автографом;
- * із наданням підписки на певне періодичне видання;
- * з опосередкованою рекомендацією книг. Мета названих форм роботи

та способів полягає у пропагуванні роботи бібліотеки, формуванні та розвитку інформаційної культури читача, стимулюванні до читання та відвідування бібліотеки якомога більшої кількості осіб.

Сучасною формою бібліотечних послуг є функціонування міжбібліотечного абонементу, що заснований на можливості отримання для роботи документів із фондів інших бібліотек у разі їх відсутності у даному фонді. Для отримання літератури з іншої бібліотеки необхідно заповнити бланк-замовлення, яке підписує особа, що є відповідальною за роботу бібліотечного абонементу. Замовлення завіряється печаткою бібліотеки.

Абонент, який замовив ту чи іншу літературу, несе матеріальну відповідальність за її збереження. Документом, що гарантує збереження

виданих з використанням можливостей міжбібліотечного абонементу джерел інформації, вважається бланк-замовлення. Можливою є також електронна доставка документів, що існують на традиційних паперових носіях, вона забезпечується з використанням усіх наявних можливостей бібліотеки для їх переведення з паперової в електронну форму.

2.3. Індивідуальна робота з користувачами: особливості та методи

Бібліотечне обслуговування – це сукупність різних аспектів діяльності бібліотеки, спрямованих на задоволення потреб її користувачів через надання бібліотечних послуг. Бібліотечне обслуговування здійснюється у стаціонарній та позастаціонарній формах. До стаціонарного обслуговування зараховують обслуговування читачів на абонементі, в читальних залах, з використанням послуг міжбібліотечного абонементу. До позастаціонарного обслуговування відносять роботу з користувачами у бібліотечних пунктах, бібліобусах, роботу книгонош, колективного абонементу, виїзного читального залу тощо.

Централізована бібліотечна система забезпечує своїм користувачам можливості вибору та отримання видань із фонду єдиної системи через центральну бібліотеку чи одну із територіально найближчих бібліотек-філій, бібліотечний пункт, послугу замовлення книг з використанням можливостей міжбібліотечного абонементу [4, с. 26].

Права, обов'язки та порядок обслуговування читачів у бібліотеці регламентуються «Правилами користування бібліотекою», з ними під час запису до бібліотеки знайомиться кожен користувач. У бібліотеці традиційно існує порядок організації бібліотечного обслуговування у стаціонарних підрозділах (у читальних залах бібліотеки та на абонементі). Бібліотечний абонемент організовує процес видачі документів користувачам на певний термін для користування вдома. Строк користування бібліотечними виданнями визначається «Правилами користування бібліотекою». Робота на

абонементі організовується у руслі загального обслуговування в даній конкретній бібліотечній установі.

На загальному абонементі передбачена видача літератури на одній кафедрі. Для диференціації виділяються окремі групи споживачів, формуляри для них ставляться окремо або позначаються з використанням будь-яких умовних позначень – кольорових, буквених тощо. Усі видані користувачам додому видання, фіксуються у формулярі із вказівкою: дати видачі, інвентарного номера, класифікаційного індексу, автора і основної назви твору. Читачі засвідчують факт видачі їм певного документа проставлянням особистого підпису у формулярі (за винятком школярів молодших класів).

Формуляри читачів розставляються відповідно до термінів повернення документів, а у їх межах – за алфавітом прізвищ чи читацькими номерами; формуляри читачів-дітей можна розставляти за певними школами та класами навчання, а всередині їх – так само за алфавітом прізвищ. Формуляри тих читачів, що не взяли книги, розміщуються окремо за алфавітом прізвищ. Видача видань додому здійснюється згідно з «Правилами користування бібліотекою». Строки користування можуть бути продовжені на прохання користувача (особисто чи телефоном) особливо, якщо видання не користується підвищеним попитом [8, с. 40].

Під час повернення документа бібліотекар повинен у присутності користувача закреслити його підпис у формулярі читача. Нині організація абонементу передбачає забезпечення для користувачів відкритого доступу до фондів. Відкритий доступ як особлива система обслуговування забезпечує споживачеві можливість самостійного пошуку і відбору необхідних та цікавих йому видань. Право користуватися відкритим доступом до фондів – це певна можливість для читача, проте не його обов'язок, тому відкритий доступ призначений для тих читачів, які його потребують.

На жаль, робота абонементу (видача книг читачам додому) зумовлює, окрім численних переваг, і появу такого явища, як «заборгованість».

Звичайно, необхідно прагнути звести заборгованість до мінімуму, тому що вона спричиняє відмову у видачі документа іншим користувачам, що також його потребують, а це, своєю чергою, формує недовіру читачів до бібліотеки, а відтак знижує найважливіший показник ефективності її функціонування – відвідуваність.

У бібліотеках функціонує, як правило, один загальний чи кілька окремих читальних залів. У тих же із них, що не мають відокремленого читального залу, створюються необхідні умови для роботи у приміщенні абонементу.

Якщо користувач працює з документом у читальному залі, то запис про це у формулярі не обов'язковий. Читацькі формуляри користувачів у читальному залі розташовують за алфавітом прізвищ читачів.

Останнім часом внаслідок все більшого ускладнення інформаційних запитів користувачів та у зв'язку з новими можливостями електронних комунікацій, що забезпечуються розвитком новітніх інформаційних технологій спостерігається тенденція до ускладнення структури стаціонарного обслуговування користувачів у бібліотеці. У структура даного інформаційного інституту створюються такі нові структурні підрозділи, як, наприклад, Інтернет-центр, центр правової інформації та ін.

Позастаціонарне бібліотечне обслуговування, як і стаціонарне, характеризується певними особливостями організації. Позастаціонарне обслуговування покликане «наблизити» бібліотечну книгу до місця, зручного для кожного споживача. Бібліотечні пункти можуть бути організовані на підприємствах, в установах, у тих мікрорайонах та населених пунктах, де відсутні стаціонарні бібліотеки; діяльність таких бібліотечних пунктів забезпечує штатний працівник або бібліотекар-волонтер.

Фонд бібліотечного пункту укомплектується з використанням документів фонду абонементу. Укомплектування документами бібліотечних пунктів здійснюється на підставі договору, що укладається між бібліотекою та організацією, яка «одержує» бібліотечний пункт. Організація призначає завідуючого пунктом, якому доручають одержання видань. У тому випадку,

якщо обслуговування пункту здійснюється бібліотекарем стаціонарної бібліотеки, договір і доручення не укладаються.

На кожен бібліотечний пункт у двох примірниках заповнюють формуляр: один із примірників залишається у бібліотеці, а інший – зберігається у бібліотечному пункті. У відповідних графах формуляра вказуються відомості про загальну кількість виданих та повернутих книг, ці дані додатково засвідчуються підписами бібліотекаря, що видав книги, та громадського діяча, що їх отримав.

Облікові документи виданих у пункті видань – формуляр бібліотечного пункту та книжкові формуляри. У міру використання видань читачами фонд бібліотечних пунктів періодично оновлюється повністю або частково.

Форму організації бібліотечного обслуговування трудового колективу, виробничої ділянки чи бригади, організовану на основі договору, згідно з яким член колективу систематично отримує у стаціонарній бібліотеці книги для працівників колективу (бригади) і повертає їх після прочитання називають колективним (бригадним) абонементом.

Виїзний читальний зал – одна із форм організації бібліотечного обслуговування. Виїзний читальний зал періодично відкривається у визначені дні та години в організаціях та установах (наприклад, у літній час – у міських парках чи дитячих оздоровчих таборах). Бібліотекою ведеться облік користувачів, охоплених цією формою обслуговування організацій, обліковується також кількість відвідувань та книговидачі.

Книгоноство – форма організації обслуговування – доставка книг зі стаціонарної бібліотеки (бібліотечного пункту) за місцем проживання (роботи) читача. Дана форма організації бібліотечної роботи використовується для обслуговування інвалідів та людей похилого віку, що за станом здоров'я та з інших причин позбавлені можливості відвідувати стаціонарну бібліотеку. До організації та впровадження цієї форми бібліотечного обслуговування можуть бути залучені волонтери [11, с. 22].

Книгоноша має добре знати смаки своїх підопічних чи мати при собі заздалегідь замовлені книги, оскільки кількість книг, які доставляються у такий спосіб, є досить обмеженою.

Волонтер – бібліотекар, який доставляє книги представникам різних груп населення, наприклад, інвалідам, пенсіонерам, що не мають змоги самостійно відвідувати бібліотеку з поважних причин.

Міжбібліотечний абонемент забезпечує можливість книговидачі із фондів однієї бібліотеки користувачам іншої бібліотеки тимчасового користування. Система МБА забезпечує надання документів, які відсутні у фонді цієї бібліотеки із фондів інших бібліотек (найчастіше – територіально віддалених від неї).

Бібліотеки-абоненти відповідають за безпеку та контролюють своєчасне повернення документів, отриманих за послугою МБА.

МБА став дуже важливою складовою сучасного бібліотечного обслуговування, тому що жодна бібліотека не може комплектувати всю інформаційну продукцію, яка видається. Сучасні служби МБА наразі успішно опановують електронну доставку документів.

Зазвичай, підготовці бібліотекаря до видачі книг передують такі процеси: підготовка робочого місця бібліотечного працівника, підготовка до обслуговування користувачів, поточний перегляд літератури.

Підготовка робочого місця включає побіжний перегляд фонду для оперативного виявлення і усунення помилок у його розміщенні; підготовка робочого місця передбачає також і перегляд та оновлення виставок; роботу з документацією (заповнення «Щоденників бібліотеки», впорядкування формулярів читачів).

Підготовка до обслуговування читачів, перш за все, починається із перегляду періодичних видань, які тільки надійшли, у рамках підготовки до обслуговування користувачів організуються виставки, укладаються бібліографічні огляди, готуються матеріали до розмов та інші заплановані заходи. Також може підбиратися література за попередніми замовленнями

читачів, аналізується інформація формулярів користувачів, здійснюється робота із читачами-боржниками.

Бібліотечний перегляд літератури полягає в ознайомленні з документами для отримання загального уявлення про їх зміст, читацьке призначення, форму викладу матеріалу. Перегляд починається з титульного аркуша, де зосереджується інформація про автора твору та його назву, зазначається найменування видавництва, вказується рік видання та ін. Зміст книги дає уявлення про її змістове наповнення та структуру. Узагальнену характеристику та оцінку книги, а також основні висновки, може містити вступна стаття, передмова, післямова [15, с. 85].

Шляхом вибіркового читання, орієнтуючись у змісті книги і вибираючи глави, параграфи і сторінки, які вважаються особливо важливими для подальшої роботи, бібліотекар отримує додаткову інформацію про книгу. Бібліотечний перегляд обов'язково передбачає також ознайомлення з покажчиками (іменним, авторським, предметним, хронологічним, географічних назв, ілюстрацій тощо). Наприклад, використовуючи покажчик географічних назв бібліотекар має змогу з'ясувати, чи містить документ певний краєзнавчий матеріал.

Читач (користувач) бібліотеки – це особа, яка користується послугами бібліотекою на підставі відповідного офіційного запису у встановлених документах. Для запису до бібліотеки відвідувач повинен мати при собі паспорт або документ, що його замінює. Читачі до 16 років, записуються до бібліотеки на прохання батьків. Запис співробітників до бібліотеки здійснюється на загальних підставах. Як правило, без права видачі літератури додому, записуються в бібліотеку особи, що тимчасово проживають у даному населеному пункті. Як виняток, їм можуть видаватися книги додому під заставу ['5, с.86].

На кожного користувача бібліотеки заводиться читацький формуляр. Він містить необхідні відомості про читача та видані йому у тимчасове користування документи і є обліковим документом видачі літератури та

аналізу читання. На кожному читацькому формулярі зазначають порядковий номер читача.

У випадках, коли читач бере у тимчасове користування книги для членів сім'ї, оформляється так званий сімейний формуляр. Основний читач оформляє доручення на всіх членів сім'ї, які користуватимуться сімейним формуляром. У цьому документі наводиться зразок особистого підпису, кожного члена сім'ї, засвідчений основним читачем. На звороті сімейного формуляра робиться запис про членів сім'ї основного читача, доручення яких він має (прізвище, ім'я, по батькові та родинні стосунки з основним читачем (чоловік, дружина, син, мати та ін.). На лицьовій стороні формуляра роблять запис: «Сімейний формуляр читання №__».

За сімейним формуляром читання додому можна отримати не більше визначеної кількості книг на кожного члена сім'ї та на строк, встановлений «Правилами користування бібліотекою».

Як уже зазначалося вище, під час реєстрації читача до бібліотеки з ним проводиться індивідуальна розмова. При цьому варто ще раз зацентувати увагу на її важливості, оскільки формальний підхід до спілкування може відштовхнути читача, а цікава розмова, вдало підібрані книги долучать читача до читання, стимулюють його до відвідування бібліотеки.

Читацький формуляр розрахований на використання протягом п'яти років, при цьому вкладка замінюється або доповнюється новою, це дозволяє аналізувати динаміку та тематику читацьких запитів протягом кількох років. Використані формуляри читачів зберігаються у бібліотеці мінімум три роки.

Кількість читачів визначається числом читацьких формулярів. Щорічно з провадиться перереєстрація користувачів, при цьому уточнюються основні анкетні дані, а на самому формулярі проставляються новий номер та дата перереєстрації [18, с. 20].

Активність використання бібліотечного фонду читачами, ефективність масової роботи, проведеної бібліотекою, обсяг та ефективність роботи бібліотечних працівників характеризує показник книговидачі.

Кожна видана на абонементі книжка фіксується в читацькому формулярі. У ньому бібліотекар також робить записи про всі відвідування користувачем бібліотеки. У «Щоденнику бібліотеки» здійснюється первинний облік книговидачі, одиницею обліку видачі є окремий екземпляр виданого у користування документа.

Облік проводиться за кількістю виданих екземплярів, що зареєстровані у читацькому формулярі (контрольному листку, книжковому формулярі). Документально не підтверджена видача, тобто не зафіксована у первинних формулярах, обліку не підлягає. Облік видачі видань, що об'єднані у папки, комплекти, підшивки, проводиться за кількістю екземплярів, отриманих у користування читачем. Тому видача, що враховується в примірниках, повинна бути ідентичною (за винятком газет) одиницям обліку фонду. Видача журналів, об'єднаних у підшивку, враховується у читацьких формулярах за кількістю N або випусків.

Видача газет враховується за кількістю екземплярів або підшивок, наданих у користування. Наприклад, якщо читач замовив одну підшивку газети, то, незважаючи на те, що він переглянув кілька номерів, видача становитиме один примірник [47, с. 220].

Видача ізовидань (плакатів, репродукцій, листівок, фотоматеріалів), об'єднаних спільною обкладинкою, обліковується за кількістю папок чи обкладинок. Продовження строків користування виданими документами вважається новою книговидачею.

Боржник – користувач, що не повернув взяте в бібліотеці джерело інформації у встановлений термін. Бібліотекарі уповноважені систематично стежити за своєчасним поверненням книг і вживати для цього відповідних заходів.

Потрібно знати причини заборгованості для ефективної боротьби із нею, наприклад, не варто видає читачеві документів більше, ніж належить, оскільки за певний термін опрацювати їх неможливо.

З'ясувавши причини неповернення, потрібно діяти відповідно до обставин. Із заборгованістю важливо наполегливо і терпляче боротися, перш за все, тому що документи, які затримуються, потрібні іншим читачам. Важливо також, щоб читач не звик до недотримання термінів книгоздачі, оскільки змінити таке його ставлення буде досить складно.

Кожному із боржників посилають нагадування, телефонують, або відвідують особисто, чемно просять повернути в бібліотеку документи, термін користування якими минув.

Тим, хто не відгукнувся, надсилають попередження про те, що бібліотека буде змушена вжити відповідних заходів. Відомості про нагадування фіксують у формулярі читача, у «Щоденнику бібліотеки».

Ефективним способом є при цьому звернення бібліотекарів за місцем роботи боржника: залучення на допомогу місцевих засобів масової інформації [21, с. 161].

Повернути документи бібліотечного фонду дозволяє організація так званих «Днів повернутої книги». У цей день бібліотечний працівник зобов'язується не робити зауважень з приводу несвоєчасного повернення, не з'ясовує причин, приймає документи, якщо вони належать фонду бібліотеки. Бібліотека, дякує за те, що користувачі відгукнулися на даний захід.

За несвоєчасне повернення книги читач може бути позбавлений права користування бібліотекою на строк, визначений «Правилами користування бібліотекою».

На нашу думку, для заохочення боржників слід врахувати досвід країн Європи. Так, європейські бібліотекарі заохочують своїх користувачів за вчасно здані книги (як заохочення – можливість безкоштовного сканування або копіювання певної кількості сторінок, певного часу роботи в Інтернеті та ін.). Ць підхід показав свою високу ефективність.

Статистичний облік у бібліотеці включає реєстрацію, підрахунок та кількісну характеристику обсягу, складу та руху бібліотечного фонду; кількості та складу читачів та книговидач; обсягу та складу масової,

бібліографічної, методичної та інших видів бібліотечної роботи для вивчення діяльності бібліотек, узагальнення отриманих результатів та подальшого планування розвитку бібліотечної справи.

Розрізняються три види обліку в бібліотеці – оперативний (первинний), статистичний та бухгалтерський, які тісно пов'язані між собою.

Оперативний або первинний облік включає систематичну реєстрацію кожного процесу роботи бібліотеки: оформлення документів, запису отриманої літератури до книги сумарного обліку та інвентарної книги, заповнення формулярів та запис виданих книг, ведення «Щоденника роботи», який заповнюється відповідно до встановлених форм та правил.

Оперативний облік є підосною для інших видів обліку в бібліотечній справі. У бібліотеці також здійснюється статистичний облік. У визначені періоди обраховуються кількісні показники щодо обсягу книжкового фонду, кількості читачів, книговидачі, відвідувань, наданих бібліографічних довідок, проведених масових заходів тощо.

Метою статистичного обліку є встановлення кількісних даних про величину, склад і рух бібліотечного фонду, кількість і склад книговидачі, а також про обсяги масової, інформаційно-бібліографічної, методичної роботи, позастаніонарні форми обслуговування. Всі ці відомості визначаються на основі оперативного обліку у «Щоденнику бібліотеки» [23, с. 17].

Бухгалтерський облік здійснюється з метою документально зареєструвати всі надходження та витрати матеріальних цінностей бібліотеки: книжкового майна, устаткування, обладнання, меблів тощо. Фінансові витрати повинні підтверджуватись документами – чеками та рахунками з відповідних організацій, квитанціями про сплату коштів за платні послуги та ін.

Облік роботи бібліотеки здійснюється у двох режимах:

У вигляді щоденного обліку;

У якості підрахунків підсумків за певний період часу.

Правильна організація звітності забезпечує дозволяє бачити об'єктивну та повну картину функціонування бібліотеки. Для бібліотечних установ впроваджено типові державні форми обліку та звітності. Кожна бібліотека зобов'язана систематично вести облік своєї діяльності відповідно до затверджених форм та вчасно надавати звітність до вищих органів.

Для здійснення обліку читачів, кількості відвідувань бібліотеки та книговидачі основним документом є формуляр читача. Загальна кількість читачів визначається способом підрахунку читацьких формулярів. Одиницею обліку читачів є особа, зафіксована в картці реєстрації або формулярі читача. Названі документи є основними для підрахунку кількості читачів.

До найважливіших показників, що характеризують обсяг роботи бібліотеки та читацьку активність, зараховують відвідуваність. Одиниця обліку відвідувань – зареєстрований у формулярі читача (чи контрольному листку) факт відвідування бібліотеки користувачем. Усі структурні підрозділи, які відвідав споживач – з метою обміну видань, повернення чи продовження терміну користування ними, читання літератури, для отримання бібліографічної довідки, ознайомлення з новими надходженнями та виставками, а також для участі у масових заходах – обов'язково здійснюють облік кількості відвідувань.

До кількості відвідувань не зараховують відвідувачів масових заходів, організованих бібліотекою в приміщенні інших установ; учасників науково-практичних конференцій, нарад, семінарів, екскурсій та заходів, що проводяться у даній бібліотеці іншими організаціями.

Основним обліковим документом, у якому фіксується робота бібліотеки є «Щоденник бібліотеки», він складається з 5 частин.

У першій частині Щоденника здійснюють облік складу читачів та відвідуваності. У першій частині даного облікового документа представлена кількісна та якісна характеристика читачів та відвідуваності. Дані у Щоденнику заповнюються щодня з використанням інформації читацьких формулярів.

У графі «Усього» зазначається кількість читачів, які зареєструвалися (зареєстрованих) в той чи інший день, у одному із структурних підрозділів бібліотеки. Загальноприйнятою є така градація читачів за віком – до 7 років, 7-14 років, 15-17 років, 18-21 рік, понад 22 роки.

У графі «Учні» враховуються читачі тієї категорії, основним заняттям яких є навчання. Графа «Жінки» заповнюється лише в бібліотечних установах, у яких залучення жінок до складу читачів є особливою місією бібліотеки.

Графи щодо національності традиційно не заповнюються, їх можна використовувати для інших записів. У графах «Окремі групи читачів» враховуються ті групи користувачів, для яких у бібліотеці діє система диференційного обслуговування (наприклад: «Домогосподарки», «Безробітні», «Інваліди», «Викладачі» тощо).

Читачів-пенсіонерів зараховують до складу групи «Інші». До рубрики «Число (кількість) відвідувань» заносяться відомості про відвідування бібліотеки всіма користувачами. Окремо виділяються графи: відвідування користувачів окремих категорій: «юнацтво (від 15-21 року)», «діти (до 15 років)», відвідування масових заходів (дані відомості беруть із третьої частини щоденника «Облік масової роботи»).

Наприкінці місяця підбиваються підсумки обліку реєстрації читачів протягом місяця, підраховується також загальна кількість читачів у певному відділі бібліотеки та обліковуються відомості щодо їх складу від початку року. Даний результат фіксується у першому рядку «Складається на початок місяця» наступної сторінки.

У другій частині фіксується облік видачі документів. Тут обліковуються відомості про кількісну та якісну характеристику книговидачі. Необхідна інформація фіксується щодня на підставі записів у читацьких формулярах. Спочатку записується загальна кількість виданих у користування документів (зокрема, книг, брошур, періодичних видань, аудіовізуальних матеріалів) потім вони поділяються на групи за змістом.

Ведеться облік видачі літератури різними мовами: українською, грецькою та ін. У наступних графах Щоденника фіксується видача документів з актуальних для певного періоду тем (наприклад, краєзнавство, екологія, патріотичне виховання). Важливо передбачити облік видачі літератури для категорії користувачів «юнацтво». Результати роботи бібліотечної установи за місяць підсумовуються та фіксуються у графі «Усього за місяць».

У випадку передачі для видачі документів з одного структурного підрозділу до іншого, факт видачі фіксується тим структурним підрозділом, який безпосередньо надає документ у користування.

У третій частині ведеться врахування масової роботи. Рекомендовано в даній частині Щоденника окремо враховувати проведені книжкові виставки та інші масові заходи. Для цього потрібно підготувати відповідні заголовки. Заповнення розділів відбувається у хронологічному порядку. Комплексний захід, що включає проведення одночасно різних форм (наприклад, виставки, огляди), враховується як один. Описуючи в однойменному розділі книжкові виставки зі складною структурою необхідно вказувати їх розділи.

У четвертій частині ведеться облік позастанціонарного обслуговування. Якщо робота з позастанціонарного обслуговування не ведеться або фіксується окремо, ця частина Щоденника не заповнюється. Натомість пропонується у даній частині Щоденника вести облік роботи з читачами-боржниками, позначивши цей розділ «Робота з читачами-боржниками». Відомості про роботу з читачами-боржниками беруться із читацьких формулярів.

У п'ятій частині фіксуємо відомості щодо обліку довідково-бібліографічної роботи. Саме тут ведеться кількісний облік виконаних бібліографічних довідок. При цьому облік складних бібліографічних довідок та облік роботи з інформування абонентів здійснюється у відповідних облікових документах.

Кожна бібліотека в обов'язковому порядку готує щоквартально статистичний та щотижнево інформаційний (або текстовий) звіти про

виконану масову роботу. Також складаються річний статистичний за формою 6-НК та текстові звіти за рік.

На основі щоденників бібліотеки та документів позастаніонарних пунктів (якщо вони є) складаються цифрові звіти. Їх складання не потребуватиме значних зусиль, якщо у бібліотеці правильно організовано первинний облік.

Кожна цифра вираховується на підставі даних відповідних документів: кількість читачів, зафіксована у звіті, повинна співпадати з кількістю читацьких формулярів та читачів у щоденниках роботи; кількісні показники книговидачі мають відповідати даним, яка фіксуються у Щоденнику бібліотеки та відповідати записам виданих книг у читацьких формулярах тощо.

Кількісні показники, що відображають обсяг основних виконаних бібліотекою робіт, називаються абсолютними: кількість користувачів, книговидач, відвідувань; масова, інформаційна робота; рух фонду тощо.

На основі абсолютних показників вираховуються середні показники, за якими характеризуються різні бібліотечні процеси:

- читання;
- відвідуваність;
- оборотність;
- книгозабезпеченість.

Відвідуваність – активність відвідування бібліотеки читачами. Відвідуваність – кількість відвідувань, що припадають на 1 читача за період, що минув. $\text{Відвідуваність} = \frac{\text{Кількість відвідувань}}{\text{Кількість читачів}}$.

Читання – інтенсивність читання. Читання – кількість документів, виданих одному читачеві за минулий період. $\text{Читання} = \frac{\text{Загальна книговидача}}{\text{Кількість читачів}}$.

Обертання – ступінь використання фонду. Це середня кількість книговидач, що припадає на одиницю фонду. $\text{Обертання} = \frac{\text{Загальна книговидача протягом року}}{\text{Загальна кількість фонду на кінець року}}$.

Книгозабезпеченість – характеризує величину фонду у відношенні до читачів, тобто його достатність. Це середня кількість книг, що припадають на одного зареєстрованого користувача.

Книгозабезпеченість = Обсяг фонду бібліотеки на кінець року: Число зареєстрованих читачів.

Висновки до другого розділу

Мета, завдання та принципи бібліотечного обслуговування визначаються розумінням ролі бібліотеки з врахуванням вимог панівної у сучасному суспільстві концепції читача. Бібліотеки, як соціальні інститути, призначені надавати широку і повну інформацію читачеві на вирішення різних життєвих проблем, тобто сприяти соціалізації особистості в сучасному суспільстві. Таке розуміння мети бібліотечного обслуговування повною мірою відповідає специфічній природі бібліотеки як інформаційного інституту, а також її соціальній ролі у суспільстві.

Сформульована мета дозволяє визначити завдання бібліотечного обслуговування, які необхідно зробити для досягнення цієї мети: зниження бар'єрів (фізичних, інтелектуальних, технічних, організаційних, міжособистісних, фінансових) доступності отримання користувачем необхідної інформації та бібліотечних послуг; постійне вивчення читацьких та інформаційних інтересів, запитів та потреб користувачів з метою найповнішого їх задоволення; розширення номенклатури та підвищення рівня креативності; сприяння формуванню культури читання та інформаційної культури користувачів; просування читання в «нечитаючі» верстви суспільства.

Індивідуальне бібліотечно-бібліографічне обслуговування – процес, що забезпечує безпосереднє та систематичне спілкування бібліотекаря з одним або одночасно декількома читачами з метою: надання допомоги у визначенні тематики читання, виборі конкретної літератури, визначення та формування читацьких інтересів та уточнення запитів; виховання культури читання;

надання допомоги у пошуку творів друку та ознайомлення з бібліографічними джерелами та довідниками.

Підготовка до обслуговування читачів починається з перегляду періодичних видань, що надійшли, організовуються виставки, готуються бібліографічні огляди, матеріали до розмов та інші заходи. Підбирається література за попередніми заявками читачів, аналізуються читацькі формуляри, проводиться робота із читачами-боржниками.

Одним із найважливіших показників, що характеризують не лише обсяг роботи бібліотеки, а й читацьку активність являється відвідуваність. Облік кількості відвідувань ведуть усі підрозділи, які відвідав читач для обміну видань, повернення чи продовження терміну користування ними, читання літератури в бібліотеці, для отримання бібліографічної довідки, ознайомлення з новими надходженнями та виставками, а також для участі у масових заходах, проведених у бібліотеці.

РОЗДІЛ 3

ВИМОГИ ДО ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧИТАЧІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

3.1. Довідково-бібліографічний апарат бібліотеки

Довідково-бібліографічний апарат – це сукупність каталогів, картотек та бібліографічної продукції у традиційному та електронному вигляді, що використовуються для пошуку інформації. ДБА забезпечує оперативність, повноту та точність задоволення запитів читачів.

У складі ДБА зазвичай виділяють: фонд довідкових видань, що включає: універсальні та галузеві енциклопедії; словники різних типів (тлумачні, термінологічні тощо); довідники законодавчих матеріалів; атласи (юридичні, країнознавчі та статистичні); путівники та календарі знаменних дат тощо; фактографічні пошукові системи; бібліографічні видання, каталоги і картотеки (бази даних); єдиний алфавітно-предметний покажчик, який входить до систематичного каталогу, довідкових видань на CD-ROM та всіх картотеки бібліотеки для спрощення пошуку інформації та підвищення його ефективності.

Склад ДБА та наповнення його складових елементів залежить: від статусу та напрямів спеціалізації бібліотеки; контингенту користувачів, яких вона обслуговує, їх інформаційних запитів і потреб; технічної оснащеності бібліотеки та її включеності до корпоративної бібліотечно-інформаційної системи.

Значні можливості відкриваються перед бібліотеками, готовими створити зали для роботи з різними мультимедійними навчальними програмами – медіабібліотеки.

Із впровадженням інформаційних технологій у роботу бібліотек електронний каталог: поєднав у собі пошукові можливості алфавітного, систематичного та предметного каталогів, а також каталогів на різні види

видань (нотні, картографічні, аудіовізуальні матеріали тощо); піддався активному генеруванню (зведені електронні каталоги доступні в онлайновому режимі).

Перелік бібліографічних записів документів, що є у фонді однієї або кількох бібліотек, який розкриває склад чи зміст бібліотечних фондів називають бібліотечним каталогом. Він може мати карткову або машиночитану форму. Функції бібліотечних каталогів: знаково-комунікативна – служить для допомоги дистанційному спілкуванню «споживач – каталог – автор» (за допомогою бібліотечного каталогу фактично здійснюється дистанційна комунікація розділених у просторі та/або у часі автора та читача); інформаційно-пошукова – виявляється під час пошуку документів у відповідь на запит читача; педагогічна – забезпечує можливості інтелектуального та професійного розвитку читача.

Бібліотечні каталоги. Алфавітний – містить множину бібліографічних записів, розташованих в алфавітному порядку. З його допомогою можна проводити пошук за такими типами запитів: чи наявний твір даного автора (індивідуального чи колективного) у фондах бібліотеки, яка його адреса (шифр); які твори даного автора наявні у бібліотеці; які перевидання цього твору є у фондах; у роботі над створенням яких видань та чи інша особа брала участь як співавтор, укладач, редактор, перекладач тощо; які випуски входять до певної серії; запит на книгу, назва якої відома споживачеві; запит на бібліографічне уточнення елементів бібліографічного запису, наприклад, щодо року виходу в світ видання, його переробки та доповнення тощо.

Центральний алфавітний каталог – у ньому відображено фонди бібліотек та всіх бібліотек-філій.

Систематичний каталог – містить бібліографічні записи, розташовані за галузями знань відповідно до певної системи бібліотечно-бібліографічної класифікації. Розстановка записів здійснюється у алфавітному чи зворотно-хронологічному порядку. Даний каталог забезпечений допоміжним апаратом – алфавітно-предметним покажчиком до СК, який є алфавітним переліком

предметних рубрик, що розкривають зміст відображених у СК документів із зазначенням відповідних класифікаційних індексів [1, с. 25].

Важливу роль в оформленні СК виконують роздільники до розділів. СК використовується у бібліотечно-інформаційній роботі для вивчення складу фонду, його комплектування у довідково-бібліографічній та інформаційно-бібліографічній роботі; організації масових заходів, виставок тощо.

Одним із видів інформаційно-пошукових систем, призначених для зберігання та пошуку інформації є предметний каталог. У його організації використовується так званий принцип єдиної картки, не включаються додаткові записи каталогу.

Краєзнавчий – бібліотечний каталог, який відображає документи краєзнавчого характеру.

За допомогою автоматизованого робочого місця каталогізатора здійснюються усі технологічні процеси створення електронного каталогу.

АРМ каталогізатора – сукупність технічних, лінгвістичних та програмних засобів, які забезпечують здійснення процесів автоматизованої каталогізації.

Програмне забезпечення – спеціальні програми, які дозволяють здійснювати автоматизовану обробку документів. Лінгвістичні засоби об'єднують: комплекс інформаційно-пошукових мов; методику індексування та пошуку інформації; вимоги нормативно-методичних документів, що регламентують роботу з каталогами; підтримку в робочому стані лінгвістичних засобів і забезпечення обміну базами даних.

Перш за все, процес організації каталогу включає визначення його структури. Організація каталогів починається із розробки Положення про систему каталогів та положень про окремі види каталогів; складання паспорта каталогу, який фактично служить положенням про окремий каталог, вказуючи на: найменування каталогу; його обсяг (у ящиках чи картках): дату організації каталогу; методи угруповання бібліографічних записів; читацьке призначення; фонди, які відображаються; методичні

матеріали; допоміжні посібники до каталогу та інші паспортні дані; оформлення та тиражування карток – на картках з основними бібліографічними записами зазначають: повний класифікаційний індекс; предметні рубрики; відомості про додаткові записи; про кількість примірників даного видання, інвентарні номери та найменування підрозділів, у яких знаходяться примірники видання [4, с. 27].

Процеси зовнішнього оформлення каталогів включають: внесення відомостей про найменування каталогу та його коротка характеристика, що розміщуються над шафами; написи на етикетках про включений у ящик фрагмент каталогу; нумерацію ящиків – горизонтальну чи вертикальну. Внутрішнє оформлення каталогів включає: групування записів; розстановку карток, що пов'язана з видом каталогу та способами групування записів; виділення окремих груп карток за допомогою роздільників.

Розділювачі розкривають внутрішню логіку каталогу та полегшують читачеві користування каталогом; ведення каталогів – полягає: у поповненні каталогів; розміщення карток; додаванні роздільників; редагуванні; внесенні виправлень; вилученні карток на списану літературу; внутрішньому та зовнішньому оформленні каталогу, який вже функціонує.

Зовнішнє оформлення включає, передовсім, оформлення шаф та ящиків каталогу. Всі ящики в каталозі нумеруються арабськими цифрами по горизонталі (зліва направо) або по вертикалі (згори донизу) з допомогою ярликів. Ящики забезпечуються етикетками, які розміщують у металеву чи пластмасову рамку.

Напис, що відображає відомості про матеріал, який міститься в ящику – етикетка. На ній можуть бути вказані літери, склади чи слова, якими починаються бібліографічні записи першої та останньої карток скриньки [58, с. 35].

Внутрішнє оформлення здійснюється за допомогою каталожних роздільників, що показують порядок розташування записів, наочно демонструють правила їх розміщення.

Залежно від наведеної інформації розрізняють такі розділи:

- літерні;
- складові;
- словесні.

Редагування каталогів – це перевірка відповідності структури, змісту та оформлення каталогів вимогам, що висуваються до них, та виправлення виявлених недоліків.

Розрізняють редагування:

1. планове / поточне;
2. повне / вибіркоче;
3. методичне / технічне.

Редагування планове, якщо роботу заплановано заздалегідь і це планування знаходить своє відображення у плані відділу. Поточне редагування ведеться одночасно з веденням каталогу та розміщенням карток.

Повне редагування передбачає перевірку каталогу в цілому, вибіркоче – одного або декількох заздалегідь визначених розділів.

Залежно від завдань, які розв'язуються у процесі редагування, розрізняють:

- методичне;
- технічне редагування.

Методичне редагування полягає в удосконаленні каталогу шляхом переробки змісту, усунення структури за рахунок введення нових поділів, внесення виправлень в його оформлення.

Технічне редагування пов'язується з перевіркою правильного внутрішнього оформлення каталогів (розміщення карток, оформлення роздільників, виявлення орфографічних помилок, заміна старих карток).

Результатом редагування є покращення інформаційних якостей каталогів та їх пошукових можливостей, що робить бібліотечні каталоги більш надійним засобом обслуговування користувачів.

У бібліотечних каталогах відображаються відомості про документи (або одержані з них факти) незалежно від наявності цих матеріалів у фонді певної бібліотеки.

Зв'язки між каталогами та картотеками (базами даних) формуються вже на момент їх створення. Єдність цих частин забезпечуються: єдиними або сумісними інформаційно-пошуковими та стандартизованими формами бібліографічного запису; перехресними посиланнями та покликаннями.

До найбільш поширених у практиці роботи загальнодоступних бібліотек належать такі бібліографічні картотеки: журнальні статті; краєзнавчі; тематичні; спеціальні.

Систематична картотека статей базується на аналітичному описі періодичних і продовжуваних видань, збірників, розділів монографій, посібників. Краєзнавчі картотеки: розширюють можливості краєзнавчого каталогу та заміняють його; відображають документи з широкого кола питань, які стосуються різних аспектів історії та сучасного життя регіону. Повна краєзнавча картотека включає такі розділи:

- історія території загалом;
- географічні та економічні особливості регіону;
- екологія;
- особливості розвитку промисловості, сільського господарства, транспорту тощо;
- відомості демографічного характеру;
- інформація про діяльність релігійних конфесій національно-культурних суспільств;
- відомості про культуру, науку та мистецтво регіону;
- художня література, фольклор;
- особливості мови краю;
- походження та значення імен [56, с. 19].

Призначення тематичних бібліографічних картотек – відображення документів з найбільш актуальної та затребуваної користувачами проблематики.

Спеціальні БК створюються для відображення назв творів художньої літератури, рецензій, ілюстративних матеріалів.

Ключовим питанням методики створення фактографічних картотек є розробка типових макетів опису об'єктів, що дають достатньо повну та багатоаспектну характеристику.

Макет опису включає такі відомості:

1. назва організації;
2. адресні дані;
3. наявність філій;
4. тип організації та форма власності;
5. відомості про перших осіб;
6. основні напрямки діяльності;
7. продукція, послуги та умови їх надання;
8. рейтинг організації;
9. членство в професійних об'єднаннях;
10. відображення діяльності організації у пресі;
11. видання організації.

Основні характеристики карток та баз даних закріплюються у паспортах, де вказується: назва картотеки (БД); її тематика; рік створення картотеки (БД); джерела комплектування; хронологічне охоплення; її обсяг, щорічний приріст; оперативність включення нових відомостей (актуалізація даних); види документів, що відображаються або оброблюються; метод бібліографічної характеристики документів; організація матеріалу в межах картотеки та конкретних розділів; допоміжний апарат; прізвище відповідального за ведення картотеки.

3.2. Оперативне довідково-бібліографічне обслуговування читачів

Питання довідково-бібліографічного обслуговування читачів розглянемо на прикладі роботи Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.

Оперативне довідково-бібліографічне обслуговування у Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського здійснюється численними спеціалізованими читальними залами та відділами відповідно до запитів читачів та абонентів бібліотеки.

Центральним органом у системі довідково-бібліографічного обслуговування є відділ довідково-бібліографічного обслуговування, до основних функцій якого входить безпосереднє обслуговування читачів та абонентів бібліотеки, іногородніх кореспондентів, підприємств та організацій у режимі «запит-відповідь».

Працівниками відділу виконуються всі типи бібліографічних довідок в усній і письмовій формі, основу обслуговування споживачів інформації складає широко розгалужений довідково-бібліографічний апарат, важливою частиною якого є 160-тисячний довідково-бібліографічний фонд, який включає вітчизняні та зарубіжні енциклопедії, загальні, галузеві та тематичні довідники і словники, видання національної бібліографії, органів науково-технічної інформації України та зарубіжних країн, друквані каталоги найбільших бібліотек світу, бібліографічні покажчики тощо.

Нетрадиційні носії інформації набувають дедалі ширшого поширення в НБУВ. Вони суттєво доповнюють та розширюють інформаційний потенціал бібліотеки та перелік послуг, які надаються користувачам.

Бази даних, створені у бібліотеці та придбані, використовуються для задоволення інформаційних запитів читачів та абонентів. Фонди НБУВ мають значні інформаційні ресурси на компактних оптичних дисках. Серед них – національні бібліографії, повнотекстові бази даних, видавничі каталоги, словники, енциклопедії.

Основне обслуговування інформаційними ресурсами на КОД в НБУВ зосереджено у відділі довідково-бібліографічного обслуговування, враховуючи профільність для довідково-бібліографічного апарату названого структурного підрозділу.

Розвиток матеріально-технічної бази став можливим завдяки фінансовій підтримці Міжнародного фонду відродження (МФВ). Реалізація двох проектів: «Доступність інформації» та «Читачам провідної бібліотеки України – сучасне інформаційне обслуговування», що отримали гранти МФВ, дала можливість придбати деякі БД на КОД, необхідну комп'ютерну техніку та обладнання, багатодискові пристрої для зчитування інформації з КОД, створити локальну комп'ютерну мережу.

В аналізованій бібліотечній установі створено мережу на адаптерах Ethernet під стандартним програмним забезпеченням Windows. Як невиділені сервери використовуються Pentium 200 і Pentium 133.

Невиділені сервери дозволяють навіть в умовах нестачі коштів на придбання персональних комп'ютерів використовувати їх як для забезпечення загального доступу до мережевих ресурсів, так і як робочу станцію для співробітників.

Такий підхід надав можливість раціонально використати кошти та підвищити якість програмно-технічних рішень.

Для забезпечення можливості використання каталогу Бібліотеки Конгресу США «CD MARC Bibliographic», що складається із семи КОД, було придбано CD-ROM Jukebox CDJ 7004 4x фірми «Nasamichi» (вміщує одночасно сім КОД). Для інших БД придбано чотири CD-ROM Changer DRM-624X фірми «Pioneer» з автоматичною зміною шести дисків.

Таким чином, враховуючи встановлені в комп'ютері CD-ROM-драйвери, репертуар одночасно встановлених у мережі дисків наразі становить 38 КОД.

За власним бажанням користувач має можливість підключати до персонального комп'ютеру будь-який системний ресурс віддаленого сервера або робочої станції. Використання двох серверів дає можливість розширити

репертуар одночасно встановлених КОД та значно підвищити надійність системи.

Системне рішення дозволяє організувати використання накопичувачів CD-ROM як окремих томів мережі, забезпечує дистанційне керування компакт-дисками. Доступ до КОД, як і до будь-якого мережного ресурсу, отримує будь-який клієнт мережі. CD Changer автоматично опрацьовує накопичувачі CD-ROM, шукаючи потрібну назву КОД або його Випуск.

Програмне забезпечення дозволяє виділяти лише одну літеру для позначення одного CD-ROM-драйвера. Практично не обмежується при цьому кількість КОД, які можуть бути проінстальовані на кожен окремий CD-ROM-драйвер. Цей процес регулюється тільки кількістю вільних ресурсів пам'яті та вимогами конкретних інформаційних продуктів на КОД.

Система дозволяє інстальовати у вже встановлені CD-ROM-накопичувачі інші КОД. Одночасно із розвиненими засобами адміністрування масштабність та відкритість системи є основними перевагами цього програмно-технічного рішення. В теперішній конфігурації система може розширюватися, як екстенсивно (за рахунок підключення додаткових багатодискових пристроїв зчитування інформації з КОД та включення до системи додаткових серверів), так і інтенсивно (підключенням до системи дорожчих, але й продуктивніших накопичувачів).

Організація локальної CD-ROM мережі відкриває нові можливості в довідково-бібліографічному обслуговуванні. Крім семи комп'ютерів, у складі мережі є лазерний принтер, сканер, струменевий кольоровий принтер, що значно покращує обслуговування читачів.

Windows дає можливість інтегрувати мережеві функції, включає можливості доступу до інших серверів, електронної пошти, Internet. Автоматизований пошук сприяє задоволенню універсальних запитів користувачів, виконання всіх типів бібліографічних довідок, а також в цілому скорочення часу на пошук необхідної інформації та оптимізації довідково-бібліографічного обслуговування. Швидкість отримання інформації

підвищує мережевий доступ до КОД, що полегшує також доступ до інформаційних ресурсів, спрощує завдання захисту КОД від пошкоджень та розкрадань.

Більш ефективну та економічну роботу з довідково-бібліографічного обслуговування користувачів нетрадиційними носіями інформації забезпечує об'єднання двох технологій (мережевої та КОД).

Система забезпечує швидкий доступ до інформації з будь-якого комп'ютера мережі, вона є досить гнучкою в управлінні. Сервери та CD-ROM-накопичувачі для співробітників відділу знаходяться у службовій кімнаті. Призначені для читачів дві робочі станції забезпечують мережевий доступ до інформаційних ресурсів, встановлених на серверах (відстань між службовою кімнатою та читальною залом становить 70 м).

Для стаціонарної установки використовуються CD-ROM-накопичувачі, які користуються стійким читацьким попитом, найбільш інформативні та найчастіше використовуються при обслуговуванні читачів та абонентів бібліотеки. Серед них – «CD MARC Bibliographic», «Science Citation Index», «Periodical Abstracts Research 1», «F&S Index plus TEXT. International», «MathSci Disc» та інші [49, с.140].

Крім цього організований спільний доступ до БД встановлених на жорсткому диску, які поповнюються за модемним зв'язком («Комп'ютерна правова бібліотека», що відображає сучасну законодавчу базу України). В даний час є можливість використовувати при бібліографічному пошуку понад сто БД (90% їх англійські).

У читальному залі додатково організовано два автоматизовані робочі місця для роботи з електронним каталогом НБУВ (віддаленість від сервера у відділі каталогізації складає близько 100 м).

Електронний каталог, наповнення якого здійснюється з 1994 р., нині відображає понад 70 тисяч нових надходжень книг, авторефератів дисертацій, періодичних видань та інших документів. Користувачі мають можливість здійснювати оперативний пошук необхідної інформації за

такими елементами, як: автор, назва, ключові слова, індекс ББК, видавництво тощо, що набагато спрощує бібліографічний пошук та сприяє його оптимізації.

З використанням ЕК виконуються як уточнюючі бібліографічні довідки, так і тематичні. Використовуючи ЕК, існує також можливість підготувати тематичний перелік літератури.

Залежно від інформаційного запиту читача насамперед використовується ЕК НБУВ, а за відсутності необхідних документів у бібліотеці, ведеться пошук у фондах інших бібліотек та інформаційних установ з використанням ЕК національних бібліотек та найбільших бібліотек світу, представлених в Інтернеті.

Задоволенню різноманітних інформаційних запитів користувачів сприяє створення в НБУ за кошти гранту фонду Євразії спеціалізованого залу Internet.

Дослідження ресурсів Internet – одне із завдань спеціалістів сфери ДБО. Величезну допомогу співробітникам та читачам у цьому надають фахівці залу Internet, які вільно орієнтуються у загальнодоступних ресурсах цієї глобальної мережі та підготували за ними електронний путівник.

Віртуальний довідково-бібліографічний апарат, який містить колосальні інформаційні масиви, різноманітні фактографічні та бібліографічні БД набагато розширює можливості конкретної бібліотеки.

Усі співробітники пройшли навчання у залі Internet для ширшої орієнтації у світових інформаційних ресурсах. Значно розширює базу задоволення реальних та потенційних запитів споживачів, підвищує оперативність та забезпечує повноту пошуку вміння використовувати можливості глобальних комп'ютерних мереж [49, с.140].

Використання нетрадиційних носіїв інформації при СБ дозволяє розширити інформаційну базу для виконання всіх типів бібліографічних довідок, виходячи з конкретного запиту та можливостей певних БД. Фахівцям бібліотеки необхідно вивчати зміст, структуру, інформаційне

наповнення БД для ефективної роботи з ними, оскільки їх кількість неухильно зростає.

Співробітниками бібліотеки готуються пам'ятки, методичні посібники, проводяться семінари, заняття та екскурсії з демонстрацією можливостей КОД, ресурсів Internet. Оскільки, попри все, ще залишається актуальною проблема навчання користувачів вмінню вести самостійний пошук. Тому обслуговування читачів здійснюють спеціалісти відділу, які достатньо вільно орієнтуються у структурі та пошукових можливостях наявних БД та допомагають читачеві чітко сформулювати пошуковий запит, правильно визначити ключові слова мовою пошуку з метою отримання релевантних результатів.

Це, у свою чергу, спричиняє до підвищення ролі бібліотекаря як інформаційного посередника між документами та споживачами і вимагає від бібліотечного працівника сучасності якісно нового рівня знань.

Нові технології, прискорений розвиток інформаційної індустрії, забезпечують нові продуктивні можливості для здійснення бібліографічного пошуку, зумовлюють суттєві зміни щодо характеру та змісту професійних функцій бібліотечних працівників. До професійних та особистих якостей спеціалістів сфери ДБО пред'являються високі вимоги. Їм доводиться освоювати нові, більш досконалі та ефективні технології пошуку та обробки документів, все ширше використовувати для задоволення потреб читачів нові інформаційні технології, віртуальний довідково-бібліографічний апарат [49, с.140].

Окрім професійної кваліфікації, ерудиції, знання різноманітних джерел пошуку, іноземних мов, необхідним є уміння здійснювати бібліографічний пошук, використовуючи різноманітні інформаційні ресурси, визначати його оптимальні шляхи, використовуючи інтуїцію, комунікабельність, дипломатичність, готовність завжди надати необхідну допомогу. Відтак постійне підвищення кваліфікації та власного професійного рівня, безперервна самоосвіта спеціалістів сфери ДБО є одними з ключових

факторів, що забезпечують якісне довідково-бібліографічне обслуговування та його ефективність.

3.3. Реалізація завдань інформаційно-бібліографічного обслуговування у бібліотеках

Останнім часом в результаті впровадження інформаційних та телекомунікаційних технологій спостерігаємо значні зміни, що відбуваються як у галузі вищої освіти в цілому, так і у сфері діяльності бібліотек закладів вищої освіти.

Панівний наратив інформаційної ери «знання всім», тому бібліотеки ЗВО вбачають своє призначення у тому, щоб бути значимою складовою інформаційної структури суспільства. Проте важливо не лише визначити високу мету, а й постійно до неї прагнути та діяти у цьому напрямку, що успішно роблять бібліотеки України.

Аналіз бібліотечно-бібліографічного та інформаційного обслуговування бібліотек дозволяє виділити найважливіші, на наш погляд, напрями та форми їх діяльності, що стали результатом впровадження нових технологій роботу бібліотек. Інформаційно-бібліографічна діяльність – один із найважливіших напрямків діяльності бібліотек.

Цей аспект їх роботи розглядається як пріоритетний і такий, що потребує свого подальшого розвитку. Дане твердження обґрунтовується також статистичними даними. Не викликає жодного заперечення той факт, умови функціонування бібліотек наразі ускладнені цілою низкою обставин – недостатньою оснащеністю засобами обчислювальної та копіювально-розмножувальної техніки, браком асигнувань на здійснення поточної діяльності. Тому вести мову про цілковите задоволення бібліотеками запитів споживачів досить передчасно. Але специфіка роботи бібліотек ЗВО «підказує» можливі та перспективні напрями трансформації інформаційно-бібліографічної діяльності.

Розглянемо ті з них, що стосуються безпосередньо об'єкта і предмета нашого дослідження.

По-перше, варто зауважити, що стрімкий розвиток Інтернету і використання його можливостей у повсякденній роботі бібліотеки, як ресурсу наукової, освітньої, довідкової та іншої інформації, здійснює величезний вплив на зміст і методи довідково-бібліографічного обслуговування.

Довідково-бібліографічний фонд у його, так би мовити, традиційному вигляді доповнюється електронними джерелами, що становлять базу для виконання різноманітних запитів користувачів. Складовими компонентами такої бази виступають комерційні бази даних (Кодекс, Консультант, Гарант), електронні довідкові видання на оптичних компакт-дисках і, особливо, в онлайн-доступі та на WEB-сайтах різного змісту. Ресурси Інтернету успішно конкурують із довідково-бібліографічним фондом у його традиційному друкованому вигляді.

По-друге, вагомим у контексті даного дослідження вважаємо напрямок, пов'язаний із процесом трансформації інформаційно-бібліографічної діяльності, яка відбувається в результаті визначення стратегії інформаційного пошуку та способів надання інформаційних ресурсів користувачам [52, с.34].

Як показує розгляд діяльності бібліотек ЗВО, даний аспект їх практичної роботи є проблемою, яка потребує вирішення. Не секрет, що Інтернет для бібліотеки ЗВО у нинішніх умовах є доволі недешевим. Пропонувати користувачеві самому здійснювати пошук, використовуючи відомі пошукові системи, «методом підбору» – отже, витратити його кошти, час та демонструвати неспроможність фахівця бібліотеки.

Саме тому розробка методів одержання та використання соціальної інформації є центральною проблемою організації роботи бібліографа. Вибір джерел інформації, визначення оптимальної результативної стратегії її пошуку, способів перевірки достовірності та відповідності вже наявним

відомостям, методи оцінки корисності знайденої інформації для користувача – ці фактори є характеристиками інформаційної поведінки фахівця бібліотеки.

Потреба навчання інформаційному пошуку бібліографів є однією з важливих проблем сьогодні. Якщо вести мову про перспективи розвитку інформаційно-бібліографічної та бібліотечно-бібліографічної діяльності у ЗВО, не можна оминати увагою і кадрову проблему.

Співробітники інформаційно-бібліографічного відділу нараз виступають як ефективні посередники з доставки інформації, використання такого неконтрольованого та кількісно значного її масиву, як Інтернет. Сучасний бібліограф повинен володіти вміннями і навичками аналітико-синтетичного опрацювання інформації, інформаційно-аналітичної роботи, знати та вміти використовувати прикладне програмне забезпечення для перегляду та навігації, компонування отриманих даних та надання інформаційних послуг. Таких фахівців у бібліотеках ЗВО небагато. Важливо оволодіти не лише комп'ютерними технологіями, а й навичками роботи зі змістом, навчитися організовувати подання інформації відповідно до запитів та інтересів користувачів.

Зазначимо, що особливо важливим є постійне підвищення кваліфікації співробітників інформаційно-бібліографічних відділів, що сприяє розвитку відповідних навичок та умінь визначати специфіку споживачів інформації, організовувати подання інформації відповідно до запитів та інтересів своїх користувачів.

Методичні аспекти пошуку інформації також мають величезне значення. Нерідко користувачі не відчують задоволення від результатів пошуку в мережі Інтернеті. Зазвичай, це буває з таких причин:

- відсутність елементарних знань, вмінь та навичок здійснення пошуку;
- відсутність знань та навичок про складання запиту в пошуковій системі, що зумовлює отримання значної кількості нерелевантної інформації – інформаційного (комунікаційного) шуму [47, с.220].

Отож, проблема може полягати не у відсутності інформації, а у невмінні її знайти співробітниками інформаційно-бібліографічного відділу.

Звичайно, кадрова проблема, питання підвищення кваліфікації бібліографів перебуває у центрі уваги роботи бібліотек ЗВО. На базі деяких закладів освіти навчання спеціалістів бібліотек інформаційному пошуку пропонується у вигляді підвищення кваліфікації. Навчальний курс включає лекційні та практичні заняття з відпрацюванням алгоритмів інформаційного пошуку в мережі, вивченням основ мови запитів, наданням рекомендацій з організації збереження результатів пошуку.

Цінним є досвід західних бібліотек на допомогу бібліографам. Наприклад, у деяких зарубіжних книгозбірнях існують так звані сайти ready reference⁴, де розміщено якісно розроблені списки посилань на онлайніві довідкові джерела: енциклопедії, словники, покажчики. Це, переважно, довідкова колекція публічної бібліотеки Інтернет, яка є анотованою колекцією найзмістовніших, авторитетних і зручних у використанні Інтернет-ресурсів, що допомагають швидко та ефективно знайти відповіді на запити довідкового характеру.

Закономірно, що в американських бібліотеках постать «довідкового бібліотекаря» вважається своєрідною візитною карткою бібліотечної установи. До кваліфікації таких фахівців пред'являються досить високі вимоги, серед яких – відмінні навички роботи з комп'ютером, уміння професійно шукати інформацію в, так би мовити, безмежжі ресурсів Інтернету, знання пошукових систем Інтернету та різноманітних баз даних, педагогічні здібності для проведення занять з формування навичок ефективного інформаційного пошуку із користувачами бібліотеки. Ці вимоги також пред'являються до бібліографів вітчизняних бібліотек ЗВО [46, с.140].

Інформаційний пошук у бібліотеках ЗВО здійснюють, використовуючи такі найпоширеніші шляхи:

- розміщують на сайті бібліотеки Інтернет-адреси за профілем ЗВО;

- формують традиційні карткові картотеки Інтернет-адрес та надають їх у користування читачам бібліотеки;

- використовують відомі пошукові системи (наприклад, Яндекс та ін.);

- пропонують доступ до електронних ресурсів інших бібліотек.

Щодо специфіки бібліотек українських ЗВО зазначимо, що довідково-інформаційне обслуговування переважно базується на використанні баз даних, створених бібліотекою самостійно. Найчастіше бібліотеки ЗВО України обирають шлях створення системи інформації відповідно до інформаційних потреб, свого роду тематико-типологічного плану надання інформаційних ресурсів, пов'язаних зі стратегічними цілями та завданнями, визначеними ЗВО.

Загалом перспективним у контексті даного дослідження бачиться можливість створення єдиної бази даних, яка покликана знизити ступінь дублювання при створенні тематичних (предметно-орієнтованих) бібліографічних та повнотекстових баз даних бібліотеками окремих ЗВО, дозволить якнайповніше задовольнити тематичні запити користувачів за необмеженою кількістю джерел, розпізнаючи бібліотеку-власника документа. Електронна ж доставка забезпечить при цьому можливість отримати електронну копію необхідного документа з будь-якого ЗВО України.

Перспективним та першочерговим напрямом розвитку інформаційного обслуговування користувачів бібліотек ЗВО є поступовий перехід до формування електронної бібліотеки. Наразі склалася ситуація, коли бібліотеки ЗВО усвідомили потребу у забезпеченні користувачів повнотекстовими електронними освітніми ресурсами та здійснюють самостійно вагомі кроки у цьому напрямі. Скануються власні фонди, збираються повнотекстові версії документів, зокрема й електронних видань ЗВО. До електронної бібліотеки належать не лише електронні документи, що створюються бібліотекою університету, а й ресурси, отримані внаслідок взаємовідносин із будь-якими постачальниками інформації [36, с.180].

Державна політика спрямована на сприяння реалізації цих потреб. У межах цільової програми «Розвиток єдиного освітнього інформаційного середовища» виокремлено напрями інформатизації освіти. Серед них напрямів названі й ті, що стосуються безпосередньо діяльності книгозбірень ЗВО. Це, зокрема, такі:

- Створення системи електронних ресурсів бібліотек відповідно до рівнів освіти, формування депозитарію електронних засобів освітнього призначення та забезпечення відповідними інформаційними технологіями.
- Розробка та впровадження стратегії оснащення закладів освіти, насамперед їх бібліотек, необхідними засобами комп'ютеризації.
- Формування системи Інтернет-порталів освіти, у тому числі й спеціалізованих порталів [35].

Практика роботи бібліотек ЗВО показує, що інформаційно-бібліографічне обслуговування наразі передбачає послідовність таких базових процесів для пошуку інформації:

- визначити інформаційні потреби користувачів,
- з'ясувати місцезнаходження необхідної інформації,
- визначити види обслуговування (традиційного або із застосуванням інформаційних технологій),
- визначити пріоритетні напрями діяльності, резерви поліпшення інформації.

Практика засвідчує, що нині у бібліотеках складається така структура інформації, спектр послуг, які надаються в інформаційному режимі:

- Значна концентрація машиночитаних інформаційних ресурсів у бібліотеках ЗВО, тому що професійний відбір та систематизоване подання інформації є своєрідною гарантією її ефективного використання.
- Вільний доступ користувачів до бібліографічних баз даних з використанням інформаційних бібліотечних комп'ютерних систем.
- Можливість доступу до інформаційної системи бібліотеки через локальну мережу ЗВО.

- Доступ до WEB-серверу бібліотеки.
- Надання у користування фондів на нетрадиційних носіях інформації (CD, DVD) [35].

При такому проектуванні бібліотека ЗВО виступає як своєрідна система пошуку інформації, в якій реалізуються основні завдання довідково-інформаційного обслуговування через призму нових уявлень у галузі бібліографічних даних.

Отже, мета сучасного інформаційно-бібліографічного обслуговування в бібліотеках ЗВО – це узгоджене та ефективно застосування всеосяжних стратегій пошуку, структурування, використання та подання електронних ресурсів. Зміна якості обслуговування у бібліотеці ЗВО безпосередньо пов'язана із забезпеченням доступу до світових інформаційних ресурсів. Діяльність бібліотеки ЗВО, її майбутній розвиток у напрямі покращення бібліотечно-бібліографічного обслуговування забезпечується формуванням єдиної технологічної системи на базі сучасних комп'ютерних технологій, яка об'єднує технологічні процеси обслуговування користувачів в єдину систему, підосноюю при цьому є бібліотечна комп'ютерна мережа ЗВО.

3.4. Формування інформаційної культури читачів та суспільства в цілому

Інформаційна культура суспільства в цілому та особистості зокрема покликана забезпечувати можливості:

- безперервної освіти громадянина, окрім цього, інформаційна культура є важливим засобом соціального захисту особистості, яка здатна до самостійного накопичення знань, зміни сфери діяльності (за потреби), володіє навичками регулювання власної поведінки на основі всебічного аналізу ситуації;

- підвищення рівня відповідальності за прийняті рішення, відтак інформаційна культура є потужним засобом захисту суспільства від непродуманих дій людини, гарантією того, що принципові рішення у будь-

якій сфері (соціальной, економічній, технологічній) приймаються лише після глибокого аналізу всієї наявної інформації.

Рівень інформаційної культури як інтегративної «навігаторської» якості особистості може бути:

1. високим;
2. середнім;
3. низьким.

З метою формування інформаційної культури бібліотеки налагоджують контакти з іншими організаціями (насамперед, із навчальними закладами), а також із іншими інформаційними установами:

- * архівами;
- * музеями;
- * ЗМІ;
- * центрами інформації та ін. [35].

Важливий напрямок діяльності бібліотеки – формування інформаційної культури споживача.

Інформаційна культура включає знання:

- впровадження процесу інформатизації, прикметних особливостей інформаційного суспільства та їх впливу на життя кожного члена соціуму;
- правових норм, які пов'язані із поширенням, використанням та зберіганням даних, відомостей та інформації, що стосуються забезпечення доступності інформації, охорони прав інтелектуальної власності, зокрема й авторського права, інформаційної безпеки держави та окремого громадянина тощо;
- можливостей та сучасних функцій бібліотек та інформаційних центрів різних рівнів;
- особливостей формування та функціонування інформаційних ресурсів, електронних і традиційних (ДБА і фондів бібліотек та архівів, БД різних типів – бібліографічних, фактографічних та повнотекстових тощо).

Інформаційна культура передбачає володіння вміннями:

1. формування власних пошукових систем;
2. використання формальних і неформальних комунікативних каналів з метою одержання відповідної інформації;
3. використання пошукового апарату, який забезпечує орієнтацію в інформаційних ресурсах інформаційних систем (ДБА бібліотек, пошукові системи мережі Інтернет, довідковий апарат бібліографічних та реферативних видань тощо);

Інформаційна культура передбачає також формування вміння визначення її рівня шляхом наукових спостережень та експериментів [31, с.10].

Культура читання включає: орієнтацію у правилах користування бібліотеками; вміння працювати з джерелами, зокрема й з довідково-бібліографічним апаратом бібліотеки; систематичність читання, вміння вибору цікавого та потрібного документа; оволодіння правилами гігієни читання; використання прийомів раціонального читання, що забезпечують орієнтацію в структурі та змісті книги, усвідомлення та розуміння прочитаного, усвідомлення важливості процесу інформатизації, розуміння особливостей інформаційного суспільства та їх впливу на життя кожного; усвідомлення важливості дотримання правових норм, пов'язаних з поширенням, використанням, захистом та збереженням інформації (зокрема й щодо забезпечення доступності інформації, охорони інтелектуальної власності, включаючи авторське право, інформаційну безпеку тощо); розуміння можливостей бібліотек та інформаційних центрів різних рівнів; знання властивостей та характеристик інформаційних ресурсів, як електронних, так і традиційних (фондів та ДБА бібліотек та архівів, бібліографічних, фактографічних та повнотекстових БД тощо).

Вивчення питання інформаційної культури дозволяє сформулювати перелік вимог до знань, умінь та навичок, якими володіє «зрілий читач» («читач-майстер»):

Пізнавальні: вміти виділяти найголовніше в тексті, здійснювати процеси узагальнення, згортання інформації (тези, конспектування, анотування, реферування тощо); знаходити та усвідомлювати зв'язки між явищами; використовувати під час читання додаткові джерела інформації; формулювати гіпотези, планувати шляхи і способи їх перевірки; здійснювати аналітико-синтетичне опрацювання інформації, робити висновки та узагальнення на основі досліджуваного тексту.

Проектувальні: усвідомлювати цілі читання та вимоги до здійснення читацької діяльності; планувати та організовувати роботу з різними видами джерел інформації; виконувати прогнозування та передбачати результати роботи; визначати методи та прийоми для забезпечення досягнення певного необхідного результату; проектувати завдання, задавати темп та ритм читання.

Конструктивні: здійснювати конспектування з елементами цитування, перефразування (вилучення, заміщення та сполучання); виконувати анотування, реферування, рецензування; формулювати висновки та узагальнення; готувати план або тези виступу, komponуючи наявні матеріали.

Комунікативні: вміння формулювати систему питань до тексту; аналізувати та сприймати повідомлення про книгу; брати активну участь в обговоренні друкованих творів; розповідати реципієнтам про засвоєне в процесі читання; будувати логічно структуровані тексти із вступом, основною частиною та висновками; висловлювати своє «бачення» прочитаного, обґрунтовувати ставлення, формулювати і аргументувати власну оцінку певного прочитаного твору.

Організаторські: вміти оптимально організовувати свій час, контролювати непродуктивні витрати часу та намагатися уникати їх; організовувати читацьку діяльність: зручне робоче місце, необхідні гігієнічні умови читання, контроль стомлюваності; організовувати у разі потреби контакти з іншими людьми для досягнення необхідних цілей у руслі читацької діяльності; розвивати у процесі читання власні знання, вміння та

навички, важливі для подальшої успішної читацької діяльності; організувати накопичену у процесі читання інформацію в такий спосіб, щоб після закінчення читання нею можна було скористатися.

Висновки до третього розділу

Питання довідково-бібліографічного обслуговування читачів було розглянуто на прикладі Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.

Оперативне довідково-бібліографічне обслуговування у Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського відповідно до запитів читачів та абонентів бібліотеки здійснюється численними спеціалізованими читальними залами та відділами бібліотеки.

Центральним органом системи довідково-бібліографічного обслуговування є відділ довідково-бібліографічного обслуговування, основними функціями якого є безпосереднє обслуговування читачів та абонентів бібліотеки, іногородніх кореспондентів, підприємств та організацій у режимі «запит-відповідь».

Слід зауважити, що міжнародні відносини у сфері бібліотекознавства приносять позитивні плоди, які допомагають у процесі обслуговування читачів. Так, завдяки фінансовій підтримці Міжнародного фонду відродження (МФВ) став можливим розвиток матеріально-технічної бази. Реалізація двох проектів: «Доступність інформації» (1996 р.) та «Читачам провідної бібліотеки України – сучасне інформаційне обслуговування» (1997 р.), які отримали гранти МФВ, дали можливість придбати деякі бази даних, необхідну комп'ютерну техніку та обладнання, багатодискові пристрої для зчитування інформації з КОД, створити локальну комп'ютерну мережу тощо.

Слід зауважити, що користувач бібліотеки має можливість за власним бажанням підключати до персонального комп'ютеру будь-який системний ресурс віддаленого сервера або робочої станції. Використання двох серверів

дає можливість розширити репертуар одночасно встановлених КОД та значно підвищити надійність системи.

Об'єднання двох технологій (мережевої та КОД) забезпечує більш ефективну та економічну роботу з довідково-бібліографічного обслуговування користувачів нетрадиційними носіями інформації.

Важливим є і те, що електронний каталог, наповнення якого здійснюється з 1994 р., нині відображає понад 70 тисяч нових надходжень книг, авторефератів дисертацій, періодичних видань та інших документів. Читачі мають реальну можливість здійснювати оперативний пошук необхідної інформації за такими елементами, як: автор, назва, ключові слова, індекс ББК, видавництво тощо, що набагато спрощує бібліографічний пошук та сприяє його оптимізації.

Формування інформаційної культури – найважливіший напрямок діяльності бібліотек. Культура читання передбачає: знання правил користування бібліотеками; орієнтацію у джерелах, у тому числі у довідково-бібліографічному апараті бібліотеки; систематичність та послідовність читання, вміння вибрати конкретну книгу; знання правил гігієни читання; володіння прийомами раціонального читання, які забезпечують орієнтацію у книзі, засвоєння та глибоке розуміння прочитаного, процесу інформатизації, специфічних особливостей інформаційного суспільства та їх впливу на життя кожної людини; правових норм, пов'язаних з поширенням та використанням інформації та щодо забезпечення доступності інформації, охорони інтелектуальної власності, включаючи авторське право, інформаційну безпеку тощо; можливостей бібліотек та інформаційних центрів різних рівнів; сукупності інформаційних ресурсів, як електронних, так і традиційних.

ВИСНОВКИ

У пропонованому кваліфікаційному дослідженні було розкрито та проаналізовано основні напрями бібліотечно-бібліографічного обслуговування як складової інформаційної діяльності бібліотек в Україні.

Дослідження дало підстави для таких висновків:

1. У процесі дослідження було опрацьовано значну джерельну базу, яка включає комплекс опублікованих і неопублікованих документів, інформацію офіційних веб-ресурсів та веб-сайтів бібліотек. З'ясовано, що поняттєвий апарат інформаційної діяльності бібліотек був предметом постійної уваги науковців з 70-х рр. ХХ ст. до нашого часу. Основні поняття та терміни – «інформаційне обслуговування», «бібліографічне обслуговування», «довідково-бібліографічне обслуговування», «бібліографічне інформування» тощо – знайшли відображення у низці наукових праць, навчальних і нормативних видань. Аналіз і узагальнення таких понять із позицій сучасних підходів бібліотекознавства дали змогу розкрити зв'язок між ними та їх відмінності, уточнити їх зміст, запропонувати нові дефініції.

Разом із тим, питання розвитку інформаційної діяльності бібліотек України загалом та бібліотечно-бібліографічної діяльності зокрема у вітчизняному бібліотекознавстві досі розглядалися фрагментарно, комплексного дослідження бібліотечно-бібліографічного обслуговування читачів та розвитку інформаційних послуг у бібліотеках не проводилося.

2. Визначено, що становлення та розвиток бібліографічного обслуговування як складової науково-інформаційної діяльності в бібліотеках України відбувалися поступово. Перепонами на шляху вдосконалення бібліографічного інформування було повільне впровадження комп'ютерної техніки та відсутність відповідного програмного забезпечення. Сучасний етап розвитку бібліографічного обслуговування починається з 2000-х р.: бібліотеки все більше використовують передові інформаційні технології,

створюють власні електронні ресурси і отримують доступ до ресурсів Інтернету.

3. Серед основних завдань та принципів бібліотечно-бібліотечного обслуговування читачів, що склалися традиційно, найбільш поширеними є підготовка та надання: бібліографічних та фактографічних довідок, тематичних списків і списків нових надходжень, відкритих переглядів, бібліографічних оглядів, бібліографічних покажчиків (тематичних, галузевих, біобібліографічних) тощо. Довідково-бібліографічне обслуговування у традиційному та автоматизованому режимах передбачає надання як традиційних видів бібліографічних, науково-методичних довідок та консультацій, так і електронних. До основних завдань впровадження довідково-бібліографічного обслуговування належить обслуговування віддалених, зовнішніх користувачів; бібліографічне інформування у традиційних (усна, письмова) та електронних формах (бюлетені нових надходжень, списки рекомендованої літератури, віртуальні тематичні виставки, представлені на сайтах бібліотек).

4. Законодавчо-правові акти, ухвалені у галузі бібліотечної справи, поступово створюють фундамент для розвитку та функціонування сфери бібліотекознавства. Державну політику в галузі бібліотечної справи реалізують Міністерства та інші центральні органи виконавчої влади, які мають у своєму підпорядкуванні бібліотеки. Також зазначені органи забезпечують координацію їх діяльності з бібліотечною системою центрального органу виконавчої влади та формують державну політику у сферах культури та мистецтв. Важливий законопроект щодо бібліотечної справи було ухвалено у 2020 р. Це стало своєрідним відліком плідної системної роботи, яка привнесла сучасність у життя бібліотечної системи, у тому числі через її цифровізацію.

5. З метою підвищення якості інформаційної продукції та послуг бібліотек України перспективними напрямками розвитку бібліотечно-бібліографічної діяльності є: вдосконалення поняттєвого апарату

інформаційної діяльності бібліотек, створення єдиної концепції термінотворення науково-інформаційної та бібліотечно-бібліографічної діяльності; встановлення єдиних вимог до визначення видів, розроблення чітких показників бібліотечної статистики інформаційних продуктів і послуг; розширення та урізноманітнення видового різноманіття бібліографічних продуктів та послуг, пошук оптимальних форм для максимального задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек; орієнтація бібліотек на потенційного користувача та сприяння його самообслуговуванню під час пошуку інформації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ДЖЕРЕЛ

1. Артамонова С. Нове і традиційне (Бібліотечно-інформаційне обслуговування в ДНАББ) / С. Артамонова, Н. Данилова / *Бібліотечний вісник*, 1999. № 3. С. 25–27.
2. Баркова О. В. Напрями розвитку технологій формування інформаційних ресурсів електронних бібліотек в Україні / Міжнар. конф. «Електронні зображення та візуальні мистецтва»: зб. пр. першої укр. конф. сер. ЕВА, 22-24 трав. 2002 р., Київ. Київ, 2002. С. 115–124.
3. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення : (ДСТУ 7448:2013). Вид. офіц. Чинний від 2014–07–01. Київ : Мінекономрозвитку України, 2014. III, 41 с. (Інформація та документація) (Національний стандарт України).
4. Білик О. Бібліотеки та питання професіоналізації кадрів / *Бібліотечна планета*. 2011. № 2. С. 26-29.
5. Богун Н. Корпоративна культура в бібліотеці / *Бібліотечна планета*. 2013. № 1. С. 11-13.
6. Бондаренко В. Бібліотечне інтернет-обслуговування: стан та перспективи: [монографія]; наук. ред. Т. Гранчак ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2016. 276 с.
7. Бондаренко В. І. Дистантне інформаційно-бібліотечне обслуговування: від МБА до електронних бібліотек / *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В.І.Вернадського*. 01/2010 . Вип. 26 . С. 150–163.
8. Васильченко С. Бібліотечно-інформаційне обслуговування людей з обмеженими можливостями / *Бібліотечний вісник*, 2002. № 1. С. 37–41.
9. Влада – бібліотека – громада: приєднуємося до електронного урядування: практич. посіб. для бібліотек з надання послуг електронного урядування / Центральна бібліотека ім. М. Л. Кропивницького ЦБС для

- дорослих м. Миколаєва; уклад. Г. М. Гич, Т. О. Михайловська, О. М. Некипелова, А. Є. Цуканова. Миколаїв : ФОП Швець В. Д., 2013. 120 с.
10. Гутник Л. М. Специфічні особливості бібліотечно-інформаційного обслуговування у відділі образотворчих мистецтв НБУВ / Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. Київ, 2002. Вип. 9. С. 237–249.
11. Добко Т. В. Бібліографічна довідка в системі довідковобібліографічного обслуговування : практ. посіб. / Т. В. Добко, М. А. Чиж, О. В. Василенко; НАН України, Нац. б-ка ім. В. І. Вернадського. Київ, 2004. 91 с.
12. Досвід роботи бібліотек-учасниць Мережі пунктів доступу громадян до офіційної інформації (за матеріалами оцінки ефективності діяльності Мережі ПДГ) / Українська бібліотечна асоціація; Програма сприяння Парламенту П. Київ, 2015. 195 с.
13. Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show> (дата звернення 14.10.2022).
14. Іваницька Т. Інформаційний простір бібліотеки: нові технології – нові можливості / *Вища школа*, 2011. № 4. С. 113–122.
15. Іванова Н. Сучасні бібліотечні установи в процесі поширення правових знань / Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. 2010. Вип. 26. С. 81–87.
16. Інтелектуальна власність та її захист: нормат.-правове регулювання : зб. документів / О. М. Роїна (упоряд.) – 3-тє вид., перероб. та доп. Київ: КНТ, 2006. 479 с.
17. Інформаційно-бібліографічна робота публічної бібліотеки: метод. реком. / Харків. обл. універс. наук. б-ка; уклад. Л.О.Сашкова. Харків: ХОУНБ, 2015. 21 с.
18. Каліберда Н. Бібліотечно-інформаційне обслуговування в умовах розвитку електронного середовища: [за матеріалами міжнар. наук. конф. «Інтранет/екстранет-ресурси в наукових бібліотеках», 9–10 жовт. 2007 р., м. Київ] / *Бібліотечний вісник*, 2007. № 6. С. 20–23.

19. Каліберда Н. Висвітлення теоретичних і організаційних основ бібліотечного обслуговування читачів у дослідженнях науковців Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / *Бібліотечний вісник*, 2010. № 3. С. 58–68.
20. Копанєва В. О. Бібліотека та мережева інформація / *Вісник книжкової палати*. 2007. № 2. С. 31–36.
21. Копанєва В. О. Інтернет-ресурси як джерело формування бібліотечних фондів / *Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: Проблеми науки, освіти, практики: зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 17-18 травня 2005 р. Київ, 2005. Ч. 1. С. 161–164.*
22. Костенко Л. Й. Нові інформаційні технології електронних бібліотек / *Бібліотечний вісник* 2005. № 6. С. 25–28.
23. Костенко Л. Й. Розвиток інформаційних технологій та Інтернет у бібліотеках / *Бібліотечний вісник*, 2002. № 1. С. 16–18.
24. Кунанець Н. Е. Інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами: історія та сучасність: монографія; Нац. ун-т «Львів. політехніка». Львів : Гал. вид. спілка, 2013. 439 с.
25. Миколенко Р. Сучасні критерії оцінювання діяльності бібліотек / Р. Миколенко // *Бібліотечна планета*. 2010. № 4. С. 17–20.
26. Орієнтація на клієнта – користувача бібліотеки: методичні поради / Упр. культури, національностей, релігій та туризму Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. Хмельницький, 2015. 28 с.
27. Оцінка ефективності діяльності Мережі пунктів доступу громадян до офіційної інформації в бібліотеках : матер. дослідження / авт.-уклад. О. Бруй, О. Бояринова, Я. Сошинська ; Укр. бібл. асоц. ; Прогр. сприяння Парламенту ІІ. Електрон. вид. Київ : УБА, 2012. 89 с.
28. Пальчук В. Бібліотека в забезпеченні розвитку електронних інформаційних комунікацій між суб'єктами електронного урядування / *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського*. Київ, 2015. Вип. 41. С. 80–99.

29. Пальчук В. Роль публічних бібліотек у розвитку електронного урядування / *Бібліотечний вісник*. 2015. № 3. С. 22–27.
30. Пастухов О. М. Авторське право в Інтернеті: навч. посібник / О. М. Пастухов; Академія правових наук України; Науково-дослідний ін-т 39 інтелектуальної власності / О. А. Підпригора (відп.ред.). Київ: Школа, 2004. 143 с.
31. Пастухов О. М. Авторське право у сфері функціонування всесвітньої інформаційної мережі Інтернет : автореф. дис. канд. юрид. наук: 12.00.03 / О. М. Пастухов; НАН України; Інститут держави і права ім. В.М.Корецького. Київ, 2002. 18 с.
32. Пашкова В. С. Маніфест ІФЛА про Інтернет / Публічна бібліотека: місія: (З досвіду різних країн. Погляд методиста) / Уклад.: Цуріна І., Гудимова Н.; пер. з англ. В. С. Пашкової. Київ : НПБУ, 2004. С. 41–43.
33. Пашкова В. С. Нова бібліотечна послуга: надання читачам доступу до Інтернету / Професійний бібліотечний рух: назустріч змінам бібл.-інформ. середовища: зб. ст. наук.-практ. конф. Київ, 2001. С. 64–68.
34. Пашкова В. С. Роль публічних бібліотек у розвитку електронної Європи: проект PULMAN і Ойраський маніфест / *Бібліотечна планета*, 2003. № 3. С. 18–19.
35. Пашкова В. С. Спільна заява Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій та установ (ІФЛА) і Міжнародної асоціації видавців (МАВ) про свободу висловлення в INTERNET / Пер. з англ. В. С. Пашкової // *Вісн. Книжк. палати*. 2004. № 4. С. 17.
36. Пестрецова О. Доступ громадян до офіційної інформації у діяльності сучасних бібліотек / *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського*. Київ, 2015. Вип. 41. С. 180–188.
37. Про авторське право і суміжні права: Закон України 23 груд.1993 р. № 3792-ХІІ // *Відом. Верхов. Ради України*. 1993. №75. Ст. 54; URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T379200.html (дата звернення 14.10.2022).

38. Про бібліотеки і бібліотечну справу : Закон України від 27 січ. 1995 р. №32/95-ВР // *Відом. Верхов. Ради України*. 1995. №7. Ст. 45; URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80> (дата звернення 14.10.2022).
39. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011р. // *Відомості Верховної Ради України*. 2011. № 32. Ст. 314. 3.1.4.
40. Про інформацію: Закон України від 2 жовт. 1992 р. № 2657-ХІІ // *Відом. Верхов. Ради України*. 1992. №48. Ст. 650; URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12> (дата звернення 14.10.2022).
41. Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» [Електронний ресурс]: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.04.2012 № 220-р. // *База даних «Законодавство України» / ВР України*. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/220-2012-p> (дата звернення 14.10.2022).
42. Про схвалення Стратегії розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року «Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку» / URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/219-2016-p#Text> (дата звернення 14.10.2022).
43. Програма сприяння Парламенту України (ПСП ІІ) [Електронний ресурс] // USAID від американського народу. URL: <http://www.pdp.org.ua/about> (дата звернення 14.10.2022).
44. Публічна бібліотека: Веб-сайт: десять років до успіху / Національна парламентська бібліотека України / І. Цуріна (підгот.), А. Абдуллаєва (пер.з англ.), Н. Цуріна (підгот.). Київ, 2004. 31 с.
45. Рогова П. І. Бібліотечно-інформаційне обслуговування освітян спеціалізованими фондами педагогічних бібліотек. Історичні тенденції та перспективи / *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. 2002. Вип. 9. С. 25–38.

46. Слободяник М. С. Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій: монографія. НАН України, ЦНБ ім. В. Вернадського. Київ : Бібл. вісн., 1995. 268 с.
47. Соколова І. Відпрацювання технології бібліотечно-інформаційного обслуговування дистанційних замовників в умовах розвитку електронного середовища сучасних бібліотек / Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. Київ, 2008. Вип. 21. С. 218–226.
48. Соловяненко Д. В. Веб-технології другого покоління в українському сегменті мережі Інтернет / *Вісн. Кн. палати*. 2007. № 10. С. 38–42.
49. Туровська Л. Маркетинговий підхід як чинник оптимізації бібліотечно-інформаційного обслуговування / Наук. пр. Нац. бки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. Київ, 2011. Вип. 29. С. 135–146.
50. Туровська Л. О. Особливості бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів-гуманітаріїв / Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. Київ, 2002. Вип. 9. С. 129–136.
51. Хіміч Я. О. Інноваційні зміни в бібліотеці на основі проектного, кадрового менеджменту та ініціативної діяльності бібліотек : посіб. для бібліотекарів за програмою підвищ. Кваліфікації. УБА, НАКККіМ, Центр безперерв. інформ.-бібл. освіти, Голов. тренінг. центр для бібліотекарів. Київ : Самміт-книга, 2012. 88 с.
52. Центри публічного доступу до Internet у бібліотеках : навчальні матеріали / Укладачі: В. К. Скнар, І. О. Шевченко. Київ, 2005. 75 с. (Сер.: Безперервна освіта бібліотекарів України; Вип. 18-19).
53. Шевченко І. О. Нова бібліотечна послуга: використання інформаційних технологій та Інтернету в бібліотеці : посіб. для бібліотекарів за програмою підвищ. Кваліфікації. УБА, НАКККіМ, Центр безперерв. інформ.-бібл. освіти, Голов. тренінг. центр для бібліотекарів. Київ : Самміт-книга, 2012. 76 с.
54. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. 2-ге вид. Київ: Лібра, 2003. 415 с.

55. Шемаєва Г. В. Електронні ресурси бібліотек України в системі наукових комунікацій: монографія. Харківська держ. академія культури. Харків: ХДАК, 2008. 289 с.
56. Шемаєва Г. Концептуальні підходи до створення системи інформаційно-бібліотечного обслуговування галузі / *Вісн. Кн. палати*. 1999. № 3. С. 17–19.
57. Щербан Р. Реалізуємо право на доступ до електронного уряду: [надання доступу громадянам до офіційної інформації з використанням можливостей Інтернет-технологій] / *Бібліотечний форум України*. 2011. № 02. С. 9–12.
58. Юрченко О. В. Морально-етичні норми спілкування шкільного бібліотекаря з читачем / *Шкільна бібліотека*. 2002. № 2. С. 35–38.