

*Укладач Алла Іванівна Рубан,  
н. с. відділу науково-методичного забезпечення  
діяльності мережі освітянських бібліотек  
ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського*

## **Читацечентризм як сутність бібліотечної роботи**

*Мета бібліотечної роботи – завжди і скрізь служити піднесенню читачів  
М. О. Рубакін*



Бібліотеки в своїй діяльності спираються на чотирикутний фундамент: фонди (інформаційні ресурси), користувачі, матеріально-технічна база, бібліотечні кадри. Без будь-якої однієї складової немає нормально працюючої книгозбірні. Однак головним, основою у цій конструкції був і залишається саме читач/користувач. Він як елемент бібліотеки відіграє важливу роль: всі

інші елементи призначені йому, служіння йому – мета й сенс їхнього існування. Бібліотека стає нею у момент, коли починає задовольняти читацькі потреби (запити, інтереси).

Пропонуємо вашій увазі бібліографічний огляд деяких видань з фонду кабінету бібліотекознавства ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського, присвячений темі читацечентризму, тобто орієнтації бібліотек і бібліотекарів в своїй діяльності на користувача.

Огляд складається з таких розділів:

1. Інформаційні ресурси бібліотек.
2. Бібліотечне та інформаційно-бібліографічне обслуговування.
  - 2.1. Бібліотечна етика.
  - 2.2. Спілкування.
  - 2.3. Конфлікти в бібліотечній діяльності.
3. Дослідження інформаційних потреб користувачів.
4. Матеріально-технічна база бібліотек.

## 1. Інформаційні ресурси бібліотек



Як і будь-яка система, бібліотечний фонд має безліч зв'язків, без яких він не може існувати. Це зв'язки між елементами бібліотечного фонду, його підсистемами та фондом в цілому, з контингентом користувачів, бібліотечним персоналом, матеріально-технічною базою бібліотеки, довідково-пошуковим апаратом та іншими компонентами. Між читацькими запитами і бібліотечним фондом існує взаємозв'язок. Виникнувши в силу об'єктивних умов життєдіяльності людей, неухильно зростаючі інформаційні потреби визначають формування бібліотечних фондів, рівень, структуру та спосіб їх використання. Разом з тим і бібліотечний фонд впливає на розвиток читацького попиту. Він стає реальністю, набуває „матеріальний” зміст лише за умови, що існують конкретні документи, здатні задовольнити читацький попит.

**Столяров Ю. Н. Библиотечный фонд : [учебник] / Ю. Н. Столяров. – Москва : Книж. палата, 1991. – 271 с.**



Бібліотечний фонд є одним із джерел задоволення інформаційних потреб як суспільства в цілому, так і окремих людей. Без фонду бібліотека як соціальний інститут існувати не може. Знання теорії, методики і практики формування бібліотечного фонду є найважливішим завданням бібліотекознавчої підготовки фахівця. За структурою підручник складається з 19 розділів, у яких розглядаються основні компоненти бібліотечного фонду, теорія і технологія його формування, управління бібліотечним фондом

**Столяров, Ю. Н. Производные принципы функционирования библиотечного фонда / Ю. Н. Столяров // Науч. и техн. б-ки. – 2011. – № 4. – С. 30–47. – Библиогр.: 9 назв.**

У статті розкрито принципи формування і збереження бібліотечного фонду: профілювання-координування, систематичність, толерантність, фільтрація, аттрактивність, які витікають із принципу селективності.

**Морева О. Н. Требования к качеству библиотечного фонда / О. Н. Морева // Библиосфера. – 2014. – № 4. – С. 17–22. – Библиогр.: 7 назв.**

Автор виходить із розуміння, що якість продуктів і послуг – це ступінь відповідності сукупності притаманних їм характеристик деяким вимогам. Вимоги до якості бібліотечного фонду (БФ) задають споживач, засновник і керівництво бібліотеки. Головна вимога споживача – безвідмовність і комфортність використання документів з фонду, які в значній мірі забезпечуються організацією доступу до нього. Для засновника та керівництва бібліотеки важливо розумне поєднання якості БФ та ефективності витрат на його утримання і розвиток. Цільові установки в забезпеченні якості фонду уточнюються в технологічних та економічних вимогах до нього: відповідність складу БФ його профілю, заданому засновником, повноті, надійності й оновлюваності фонду. Крім того, пріоритетними в оцінці якості БФ є вимоги, що формуються на рівні соціуму. Вони пов'язані з реалізацією культурно-зберігаючої, культурно-моделюючої, культурно-просвітницької, культурно-формуючої і культурно-забезпечуючої функцій БФ і виражаються в інформаційній і документній повноті його ядра. Тільки при таких умовах БФ стає суспільно значущим продуктом бібліотечного виробництва, що виконує багатогранну роль в суспільстві.

**Нешиной В. В. Статистическое моделирование библиотечного фонда / В. В. Нешиной // Науч. и техн. б-ки. – 2009. – № 12. – С. 36–46. – Библиогр.: 7 назв.**

Автор пропонує розробку методів обчислення інформаційної повноти комплектування бібліотечного фонду, оцінку його оптимального обсягу на базі статистичних даних про кількість книговидач і кількість видач кожного найменування документа.

**Шилов В. В. О критериях и показателях экономической эффективности библиотечных фондов / В. В. Шилов // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 4. – С. 28–40. – Библиогр.: 11 назв.**

Запропоновано поняття прямої вигоди для населення від отримання безкоштовної бібліотечної послуги, що застосовується для вимірювання економічної ефективності бібліотечної справи. Розроблено модель коефіцієнта ефективності роботи бібліотеки. Наведено приклади його застосування.

**Шилов В. В. Отбор документов для пополнения библиотечных фондов: теоретико-психологические основы / В. В. Шилов // Науч. и техн. б-ки. – 2012. – № 7. – С. 33–48. – Библиогр.: 17 назв.**

Розглянуто особливості розумового процесу співробітників бібліотек під час прийняття рішень про добір документів для бібліотечного фонду.

**Михайленко Є. П. Вивчення читацького попиту у шкільних бібліотеках загальноосвітніх навчальних закладів України / Є. П. Михайленко // Шкіл. б-ка плюс. – 2010. – Груд. (№ 23/24). – С. 7–10. – Библиогр.: 7 назв.**

У статті подається загальний стан читацького попиту у шкільних бібліотеках, а також проблема забезпечення шкільних бібліотек потрібною літературою.

**Савіна З. До питання вивчення проблем формування, збереження та використання бібліотечних фондів / З. Савіна // Проблеми формування та використання бібліотечних фондів публічних бібліотек України : зб. наук. ст. Всеукр. наук.-практ. конф. директорів держ. та обл. універс. наук. б-к, м. Севастополь, Автономна Республіка Крим, 3–7 вересня 2007 р. / Нац. парлам. б-ка України ; [уклад. Басенко С. ; добір матеріалів О. Зозуля ; голова редкол. Т. Вилегжаніна]. – Київ : [ДЗ „НПБУ”], 2007. – С. 74–82.**

Авторка інформує про соціологічні дослідження, проведені публічними бібліотеками України, спрямовані на вивчення незадоволеного читацького попиту на продукцію українських видавництв в бібліотеках різних рівнів.

\*\*\*

- **Анисимов Г. А. Два подхода к целям и методам анализа книгообеспеченности учебного процесса / Г. А. Анисимов // Б-ки учеб. заведений. – 2009. – № 29. – С. 2–29. – Библиогр.: 29 назв.**
- **Богданов Г. Фактори впливу на якість задоволення інформаційних потреб студентів : [комплектування фондів бібліотек ВНЗ] / Г. Богданов // Вісн. Кн. палати. – 2004. – № 10. – С. 8–13. – Библиогр.: 30 назв.**

- **Васильченко Н. П.** Засади комплектування фонду шкільної бібліотеки / Н. П. Васильченко // Шкіл. б-ка. – 2005. – № 9. – С. 24–25.
- **Васильченко М.** Принципи формування фондів бібліотек, що обслуговують підростаюче покоління / М. Васильченко // Бібл. форум України. – 2009. – № 2. – С. 17–25. – Библиогр.: 26 назв.
- **Васильченко Н. П.** Принципы формирования библиотечных фондов / Н. П. Васильченко // Науч. и техн. б-ки. – 2006. – № 7. – С. 20–28. – Библиогр.: 10 назв.
- **Васильченко Н. П.** Управление библиотечными фондами: теоретические основы / Николай Павлович Васильченко // Вестн. Библ. Ассамблеи Евразии. – 2009. – № 1. – С. 44–52. – Библиогр.: 11 назв.
- **Вихрева Г. М.** Роль отбора в комплектовании / Галина Михайловна Вихрева // Унив. кн. – 2009. – № 10. – С. 48–51.
- **Долгощелова Т. Н.** Проверка фонда библиотеки / Т. Н. Долгощелова. – Москва : Чистые пруды, 2007. – 31 с. – (Б-чка „Первого сентября” : Серия „Библиотека в школе” ; вып. 5(17)). – Библиогр.: с. 12.
- **Доукомплектування фондів бібліотек освітянської мережі МОН України та НАПН України** : метод. рек. / НАПН України, Держ. наук.-пед. б-ка України ім. В. О. Сухомлинського ; [упоряд. Н. С. Плужнікова ; наук. ред. І. Г. Лобановська] // Шкіл. б-ка плюс. – 2011. – Берез. (№ 5). – С. 17–24. – Бібліогр.: с. 24.
- **Електронні інформаційні ресурси бібліотек у піднесенні інтелектуального і духовного потенціалу українського суспільства** : [монографія] / [авт. кол.: О. С. Онищенко, Л. А. Дубровіна та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : НБУВ, 2011. – 247 с. : іл., табл. – Бібліогр. у кінці розд.
- **Карташов Н. С.** Проблема соответствия библиотечных фондов информационным потребностям / Н. С. Карташов // Совет. библиотековедение. – 1978. – № 4. – С. 45–58. – Библиогр.: 9 назв.
- **Книгообеспеченность учебного процесса** : концепции. Подходы. Методика расчета / науч.-метод. журн. „Библиотеки учебных заведений”. – [Москва] : [Б. и.], 2009. – 63 с.
- **Куровский В. Л.** Управление качеством информационной обеспеченности вузовской библиотеки / В. Л. Куровский, А. А. Попкова // Пед. образование и наука. – 2009. – № 3. – С. 38–42.
- **Лобузін К. В.** Створення інтегрованого бібліотечного простору: основні проблеми та шляхи вирішення / К. В. Лобузін // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія – 2012. – № 2. – С. 34–41. – Бібліогр.: 32 назви.

- **Матлина С.** Социально-психологические и технологические основы организации фондов в школьной библиотеке : [тексты лекций] / С. Матлина // Шкіл. б-ка плюс. – 2006. – Серп. (№ 15/16). – С. 2–47.
- **Морева О. Н.** Качество библиотечного фонда в эпоху информационно-коммуникационных технологий / Ольга Николаевна Морева // Библиотековедение. – 2012. – № 4. – С. 42–46.
- **Морева О. Н.** Комплектование библиотечного фонда : учеб.-практ. пособие / Ольга Николаевна Морева. – Санкт-Петербург : Профессия, 2012. – 141 с. – (Азбука библиотечной профессии). – Библиогр.: с. 139–141.
- **Мотылев В. М.** Индекс обращаемости как критерий эффективности использования фонда / В. М. Мотылев // Совет. библиотековедение. – 1983. – № 2. – С. 52–63.
- **Нілова І. Д.** Особливості математичного моделювання бібліотечного фонду загальноосвітньої школи / І. Д. Нілова, В. В. Дацюк // Шкіл. б-ка. – 2005. – № 9. – С. 25–29.
- **Перевірка бібліотечних фондів** : метод. рек. / НАПН України, Держ. наук.-пед. б-ка України ім. В. О. Сухомлинського ; [упоряд. Доркенау Г. М. ; наук. ред. Лобановська І. Г. ; літ. ред.: Зозуля С. М., Білоцерківець І. П.]. – Київ : [б. в.], 2012. – 26, [2] с. – („На допомогу професійній самоосвіті працівників освітянських бібліотек” ; вип. 11). – Бібліогр.: с. 27–28.  
*Te same* // Шкіл. б-ка плюс. – 2012. – Жовт. (№ 19/20). – С. 6–24. – Бібліогр.: с. 23–24.
- **Петрова Т. А.** Библиотечный фонд : учеб.-метод. пособие / Т. А. Петрова. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2007. – 192 с. – (Библиотекарь и время. XXI век ; № 58). – Библиогр.: с. 82–85.
- **Рогова П. І.** Модель всеукраїнського галузевого інформаційного ресурсу на базі Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського (описова) / П. І. Рогова, Н. В. Вараксіна ; [наук. ред. П. І. Рогова] ; НАПН України, ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського. – Київ : [Нілан-ЛТД], 2010. – 79 с.
- **Самохіна Н.** Організація інформаційних ресурсів для оптимізації їх використання : [раціон. розміщення бібл. фондів] / Н. Самохіна // Бібл. вісн. – 2004. – № 5. – С. 17–20. – Бібліогр.: 6 назв.
- **Селиверстова Е. Т.** Полнота и соответствие – категории качества библиотечного фонда / Селиверстова Е. Т. // Науч. и техн. б-ки. – 1987. – № 9. – С. 8–12.

- **Стародубова Н. З.** Отказы читателям – показатель качества комплектования фондов / Н. З. Стародубова // Совет. библиотековедение. – 1988. – № 2. – С. 46–54. – Библиогр.: 10 назв.
- **Стародубова Н. З.** Управление качеством библиотечных фондов: аксиологический аспект / Н. З. Стародубова // Библиотечное дело – XXI век : науч.-практ. сб. / Федер. гос. бюджет. учреждение „Рос. гос. б-ка”. – Москва : [б. и.], 2009. – Вып. 2 (18). – С. 140–159. – Библиогр.: 40 назв.
- **Столяров Ю. Н.** Закон адекватности библиотечного фонда условиям внешней и внутренней среды / Ю. Н. Столяров // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 12. – С. 21–34. – Библиогр.: 13 назв.
- **Столяров Ю. Н.** Информационная безопасность библиотечного фонда : [б-ка и доступ к информации] / Ю. Н. Столяров // Школ. б-ка. – 2005. – № 1/2. – С. 48–55.
- **Трофименко І. М.** Книгообеспеченність як основний інструмент управління формуванням бібліотечного фонду / Інна Миколаївна Трофименко // Традиції, новації та удосконалення довідкового апарату бібліотеки вищого навчального закладу : матеріали наук.-практ. конф., м. Чернігів, 10 груд. 2008 р. / Чернігів. держ. пед. ун-т ім. Т. Г. Шевченка. – Чернігів : [б. в.], 2008. – С. 33–39.
- **Цуріна І.** Шляхи оптимізації формування фонду періодичних видань в бібліотеці / Інна Цуріна, Лідія Поперечна // Шкіл. бібл.-інформ. центр. – 2012. – № 4. – С. 20–27.
- **Шилов В. В.** Моделирование библиотечных фондов: история с математикой / В. В. Шилов, Т. В. Короткова // Науч. и техн. б-ки. – 2006. – № 12. – С. 23–40. – Библиогр.: 18 назв.
- **Юхновец Т. С.** Информационные ресурсы библиотек в системе удовлетворения информационных потребностей студентов вуза (по материалам социологического исследования, [проведенного на базе Библиотеки Института журналистики Белорусского государственного университета]) / Т. С. Юхновец // Науч. и техн. б-ки. – 2012. – № 4. – С. 12–17.

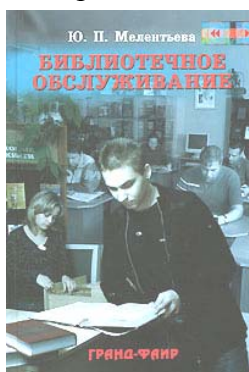


## 2. Бібліотечне та інформаційно-бібліографічне обслуговування



**Бібліотечне обслуговування** – діяльність бібліотеки з надання користувачам документів, бібліографічної, фактографічної та іншої інформації у відповідності з їхніми запитами, а також із надання інших бібліотечних послуг. Через бібліотечне обслуговування реалізують інформаційну, культурну, просвітницьку, освітню, дозвілєву та інші ролі бібліотеки при взаємодії двох суб'єктів: користувача бібліотеки й бібліотекаря.

**Мелентьева Ю. П. Библиотечное обслуживание : учеб. для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по спец. 071201 – Библ.-информ. деятельность / Ю. П. Мелентьева. – Москва : ФАИР, 2006. – 251, [1] с. – (Спец. издат. проект для б-к). – Библиогр.: с. 238–249.**



Пропонований підручник розкриває основні теми курсу „Бібліотечне обслуговування” – однієї з найважливіших дисциплін, що вивчаються в процесі отримання вищої бібліотечно-інформаційної освіти. У ньому розглядаються історичні, теоретичні, методичні, технологічні та організаційні аспекти бібліотечного обслуговування як індивідуального читача (користувача), так і різних читачьких груп та контингентів. У поле ваги студентів також вперше введена інформація, пов'язана з існуванням особистої, приватної бібліотеки як необхідної складової процесу формування читачької культури користувача



суспільно доступної бібліотеки. Основним завданням даного підручника є формування у нового покоління студентів широких професійних поглядів, сучасного професійного мислення поряд зі знанням і повагою до досягнень попередників, розуміння своєї професійної місії, глибокої поваги до інформаційних потреб користувача, відповідальності перед ним.

**Моргенштерн, И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание: теория и практика / И. Г. Моргенштерн ; [сост. и науч. ред. Галина Губанова]. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2011. – 172 с. – (Библиотекарь и время. XXI век ; № 131).**



У посібнику видатного бібліотекознавця професора Ісаака Григоровича Моргенштерна (1932–2008) викладено теоретичні основи ДБО, коротко простежується його історія. Основну увагу приділено технології ДБО. Варіанти довідково-бібліографічного пошуку проілюстровані численними прикладами виконаних довідок. Висвітлено основи організації довідково-бібліографічних служб та формування системи ДБО.

**Брежнева В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. – 303, [1] с. – (Серия „Библиотека”).**



У навчально-практичному посібнику інформаційне обслуговування розглядається з позиції сервісної діяльності. Авторами докладно охарактеризовано властивості інформаційних потреб, шляхи їхнього виявлення, описані причини невизначеності читацьких запитів і представлена методика їхнього уточнення.

**Бородина В. А. Информационное обслуживание: описание, таблицы, схемы : спецкурс для методиста / Валентина Александровна Бородина. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2013. – 79 с. – (Серия «Библиотекарь и время. XXI век» / [отв. ред. серии О. Р. Бородин]). – Библиогр.: с. 64–65.**



У посібнику розглядаються всі аспекти бібліотечно-інформаційного обслуговування (теоретико-методологічні, змістові, організаційно-методичні, рефлексивно-оцінні). Головною особливістю книги є подання об'ємного матеріалу в формі структурно-логічних схем, що робить його компактним, наочним, цілісним, зручним для сприйняття. На цій основі можна здійснювати осмислення, вивчення та подальше вирішення проблем бібліотечно-інформаційного обслуговування, інтегруючи наявні і знову придбані знання. Третя глава посібника присвячена питанням спілкування бібліотекаря з користувачами.

**Бородина В. А. Психология библиотечного обслуживания : научно-практическое пособие / Валентина Александровна Бородина. – Москва : Литера, 2013. – 294 с. – (Серия „Современная библиотека”). – Библиогр.: с. 230–233.**



Особливістю посібника професора кафедри бібліотекознавства та теорії читання Санкт-Петербурзького державного університету культури і мистецтв, доктора педагогічних наук, голови наукової секції „Психологія і педагогіка читання” Санкт-Петербурзького психологічного товариства, члена Міжнародної асоціації читання Валентини Олександрівни Бородіної є можливість вивчення бібліотечно-психологічного знання, значного за обсягом і складного за змістом, за допомогою різноманітних завдань, методик, практикумів. Воно органічно поєднує теоретико-методологічну складову психологічного знання з прикладним аспектом бібліотечно-інформаційного обслуговування. Одна з глав присвячена питанням спілкування бібліотекаря з користувачами.

**Коваль Т. М. Удосконалення системи обслуговування користувачів: сучасні підходи та їх реалізація / Коваль Тетяна Миколаївна // „Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства” : матеріали четвертої міжнар.**

наук.-практ. конф., Львів, 25 жовт. 2012 р. / Нац. ун-т „Львів. політехніка”, Наук.-техн. б-ка. – Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2012. – С. 428–436.

Стаття порушує питання комплексного вдосконалення системи обслуговування користувачів в контексті реорганізації бібліотечних підрозділів, впровадження сучасних інформаційних технологій та створення власних електронних інформаційних ресурсів.

**Редькина Н. С. Качество онлайн-услуг библиотек / Н. С. Редькина // Науч. и техн. б-ки. – 2014. – № 8. – С. 18–27.**

Стаття присвячена вивченню інструментів і критеріїв визначення якості послуг, які надаються користувачеві бібліотек за допомогою інтернету. Розглянуті вимоги, які пропонуються онлайн-послугами; запропоновані стратегії, використання яких сприятиме позитивному ставленню користувачів до бібліотек.

**Махно И. Виртуальная справочная служба: произойдет ли падение „Берлинской стены” библиотечных запретов? / Ирина Махно // Бібл. форум України. – 2014. – № 1. – С. 14–15.**

Ця стаття була задумана як перша частина циклу про зміни у свідомості бібліотекарів у зв'язку з уведенням нових технологій у бібліотечну діяльність. Мова йде про знищення вікових заборон і догм, що перешкоджали переходу бібліотечного обслуговування у ранг першокласних інформаційних сервісів.

\*\*\*

- **Амлинский Л. З.** Читатель в научной библиотеке информационного общества / Л. З. Амлинский // Науч. и техн. б-ки. – 2011. – № 7. – С. 5–17. – Библиогр.: 7 назв.
- **Богун Н.** Назустріч користувачам: віртуальна довідка в комунікаційному середовищі : (за матеріалом зарубіжної періодики) / Н. Богун // Бібл. планета. – 2013. – № 4. – С. 9–12. – Бібліогр.: 8 назв.
- **Бубекина Н. В.** „Все начинается с читателя, и все возвращается к нему” : некоторые аспекты библи. обслуживания / Н. В. Бубекина // Шкіл. б-ка плюс. – 2004. – Серп. (№ 15/16). – С. 31–37 ; Школ. б-ка. – 2003. – № 8. – С. 28–34. – Библиогр.: 10 назв.
- **Дворкина М.** Договор с читателем: вчера и сегодня : [обязательства б-ки по отношению к читателям и читателей по отношению к б-ке] / М. Дворкина // Независимый библи. адвокат. – 2001. – № 1. – С. 36–41.

- **Ефременко Т. М.** Специалист реальный и идеальный. Психолого-педагогические качества библиотекаря отдела обслуживания / Тамара Михайловна Ефременко, Екатерина Сергеевна Хоменко // Библ. дело. – 2008. – № 22. – С. 14–17.
- **Збаровская Н.** Алгоритм моделирования: что и как? : [модели библ. обслуживания] / Збаровская Н. В. // Библиотека. – 2005. – № 6. – С. 37–40.
- **Збаровская Н.** Способы эффективного обслуживания / Н. Збаровская // Библиотека. – 2005. – № 3. – С. 63–68.
- **Калиберда Н. Ю.** Інноваційні аспекти обслуговування читачів / Н. Калиберда // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : НБУВ, 2004. – Вип. 12. – С. 143–155. – Бібліогр.: 24 назв.
- **Кипа И. Н.** Квалиметрия качества библиотечного обслуживания : [качеств. критерии библ.-информ. обслуживания] / И. Н. Кипа // Науч. и техн. б-ки. – 2009. – № 9. – С. 28–40. – Библиогр.: 41 назв.
- **Козак Н. О.** Сучасні підходи до бібліографічної підтримки студентів / Н. О. Козак // Наукові праці Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Сер.: Бібліотекознавство. Книгознавство / Кам'янець-Поділ. нац. ун-т ім. Івана Огієнка, наук. б-ка. – Кам'янець-Подільський : Кам'янець-Поділ. нац. ун-т ім. Івана Огієнка, 2013. – Вип. 3. – С. 242–249.
- **Комарова Н.** Мобильное справочно-информационное обслуживание как способ максимального приближения информационных ресурсов к пользователям библиотеки / Нина Комарова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : [б. в.], 2008. – Вип. 22. – С. 108–117. – Библиогр.: с. 117.
- **Матяшева С. С.** Преимущества виртуальных справочных служб библиотек / Светлана Сергеевна Матяшева // Библиотековедение. – 2013. – № 6. – С. 36–40. – Бібліогр.: 9 назв.



- **Медведєва В. М.** Перспективи організації обслуговування користувачів у бібліотеках-інформаційних центрах [усіх типів] / Валентина Медведєва // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : [б. в.], 2011. – Вип. 30. – С. 251–261. – Бібліогр.: 15 назв.
- **Петрицька В.** Комфортність обслуговування очима користувачів : [соціол. дослідж., проведене НБ Хмельниц. нац. ун-ту] / В. Петрицька // Бібл. форум України. – 2010. – № 1. – С. 32–36. – Библиогр.: 11 назв.
- **Романська С. Й.** Віртуальна довідка – як одна з форм обслуговування віддалених користувачів // Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства : матеріали п'ятої міжнар. наук.-практ. конф., Львів, 11–12 верес. 2013 р. / Нац. ун-т «Львів. політехніка». – Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2013. – С. 204–212.
- **Романуха З.** Термінологія довідково-бібліографічного обслуговування / З. Романуха, Г. Швецова-Водка // Вісн. Кн. палати. – 2015. – № 9. – С. 16–19. – Бібліогр.: 14 назв.
- **Ростовцев С. С.** Застосування email-маркетингу в інформаційно-бібліотечній діяльності / С. С. Ростовцев // Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку : матеріали міжнар. наук. конф., 26–27 листопад. 2015 р. / Харк. держ. акад. культури, Нац. акад. мистецтв України. Ін-т культурології. – Харків : ХДАК, 2015. – С. 135–137.
- **Свирюкова В. Г.** Удаленный пользователь становится ближе : благодаря современным технологиям / Вера Григорьевна Свирюкова // Мир библиогр. – 2013. – № 5. – С. 49–50.
- **Шароварова М. В.** Воочию, по телефону, виртуально : обслуживание и обучение / Марианна Владимировна Шароварова // Мир библиогр. – 2013. – № 5. – С. 46–48.
- **Шепетуха Л.** Онлайнві послуги в бібліотеці / Людмила Шепетуха // Бібл. форум України. – 2013. – № 1. – С. 20–22.



## 2.1. Бібліотечна етика



Можна стверджувати, що сьогодні значущість професійних норм у бібліотечній сфері зростає багаторазово. Адже свідомість того, що в ході бібліотечного обслуговування задовольняється одне з основних, природних прав людини – право на інформацію, – все більше утверджується в суспільстві. Етика бібліотекаря і якісне обслуговування читачів – взаємопов'язані поняття. Вивчивши закони етики, усвідомивши свій професійний обов'язок, бібліотекар відчуває відповідальність за якість обслуговування, творчо ставиться до кожного запиту абонента. Професіоналізм і моральні якості бібліотекаря у спілкуванні проявляються перш за все в тому, наскільки він прагне розкрити і пізнати індивідуальність читачів, їхні запити, наскільки тонко він вибирає способи поведінки стосовно цих читачів. Стійкість такого прагнення у бібліотекаря є одним з яскравих проявів його професіоналізму і є однією з найважливіших умов загального успіху діяльності бібліотеки.

**Кодекс етики бібліотекаря: затверджено конференцією Української бібліотечної асоціації 26 листопада 2013 року / проект Кодексу було підготовлено робочою групою УБА у складі: В. С. Пашкова (голова), О. І. Романюк, В. В. Загуменна, Н. І. Хілобоченко, Т. В. Куриленко // Бібл. форум України. – 2014. – № 1. – С. 57.**

**Кодекс етики ІФЛА для бібліотекарів та інших інформаційних працівників**  
// Шкіл. б-ка плюс. – 2012. – Жовт. (№ 19/20). – С. 2–5.

**Кодекс етики бібліотекарів навчальних закладів** // Шкіл. б-ка. – 2008. – № 11. – С. 31.

Ознайомлення з кодексами етики корисно не тільки тим, кого цікавлять питання бібліотечної моралі. У кожному етичному кодексі практично сконцентрована ідеологія, парадигма розвитку бібліотечної справи певної країни. Це мета і завдання бібліотек, принципи взаємин з читачами та колегами, з державними органами, ставлення до культурної спадщини і інформаційних потоків, що формуються. У всіх кодексах бібліотечної етики можна умовно виділити наступні групи етичних взаємовідносин: „Бібліотекар–Суспільство”, „Бібліотекар–Читач”, „Бібліотекар–Колеги”, „Бібліотекар–Я сам” (ставлення до себе як професіонала). Велика частина змісту кодексу етики, як правило, припадає на регулювання форм людського спілкування.

\*\*\*

- **Гурьева Т.** Будьте взаимно важливы! : семинар-практикум „Этика библиотекаря” / Т. Гурьева // Библиотека. – 2000. – № 10. – С. 74–75.
- **Езова С. А.** Вредные библиотекари, вредные пользователи / Светлана Андреевна Езова // Науч. и техн. б-ки. – 1998. – № 6. – С. 34–40.
- **Езова С. А.** Личностный и ситуационный подходы к изучению библиотечных явлений : [библ. психология. Библ. этика] / Светлана Андреевна Езова // Науч. и техн. б-ки. – 2006. – № 5. – С. 35–43.
- **Езова С. А.** Объяснимое или непредсказуемое? : о моделях поведения библиотекарей : [результаты исслед.] / Светлана Андреевна Езова // Библиотека. – 2012. – № 10. – С. 19–20.
- **Езова С. А.** Слагаемые библиотечной этики / Светлана Андреевна Езова // Библиосфера. – 2010. – № 2. – С. 48–50. – Библиогр.: 6 назв. Розглядається професійна етика як прояв взаємозв'язку професійного кодексу (регулятора відносин між людьми) і ділового етикету (регулятора правил поведінки).
- **Езова С. А.** Этика в формате библиотечно-информационного обслуживания и образования / С. А. Езова // Библиотечное дело – XXI век : науч.-практ. сб. / Рос. гос. б-ка ; сост. и науч. ред. И. П. Осипова. – Москва : [б.и.], 2005. – Вып. 2. – С. 120–132. – Библиогр.: 52 назв.
- **Жирова В. Г.** Этика библиотекаря : [про кодекси етики бібліотекарів різних країн] / В. Г. Жирова // Шкіл. б-ка. – 2006. – № 11. – С. 32–40.



- **Кравченко О. М.** Етичний аспект культури бібліотечного обслуговування / Олена Миколаївна Кравченко, Олена Миколаївна Грамм // Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства : матеріали четвертої міжнар. наук.-практ. конф., Львів, 25 жовт. 2012 р. / Нац. ун-т „Львів. політехніка”; [редкол.: Шишка О. В. та ін.]. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2012. – С. 513–522. – Бібліогр.: 7 назв.
- **Мамина Р. И.** Этикетное пространство современной библиотеки: вопросы методологии / Р. И. Мамина, Е. В. Пирайнен // Библиосфера. – 2012. – № 1. – С. 46–50. – Библиогр.: 7 назв.
- **Матлина С. Г.** Библиотечная этика в аспекте национальных просветительских традиций : (постановка вопроса) / С. Г. Матлина // Библиотековедение. – 2000. – № 3. – С. 23 – 30. – Библиогр.: 43 назв.
- **Пашкова В. С.** Роль професійних бібліотечних об'єднань у визначенні морально-етичних норм професії / В. С. Пашкова // Державна історична бібліотека України: історія, сучасність, майбутнє : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., приуроч. до 70-річчя заснування Держ. іст. б-ки України, 24–25 верес. 2009 р. / ДЗ „Нац. іст. б-ка України”, Київ. нац. ун-т культури і мистецтв, Укр. центр культур. досліджень. – Київ : Арістей, 2009. – С. 233–237. – Бібліогр.: 18 назв.
- **Сіунова Н.** Морально-етичні принципи в професійній діяльності бібліотекаря / Ніна Сіунова // Шкіл. б-ка плюс. – 2012. – Жовт. (№ 19/20). – С. 32–35. – Бібліогр.: С. 35.
- **Сукиасян Э.** Этика в нашей повседневности : [соврем. этич. проблемы в рос. б-ках; зарубеж. опыт создания гостеприимной атмосферы в б-ках] / Э. Сукиасян // Библиотека. – 2007. – № 8. – С. 41–43.
- **Тарасенко Т. В.** Професійна культура бібліотекаря та якість обслуговування користувачів: суперечності чи взаємопорозуміння / Т. В. Тарасенко // Якість функціонування бібліотечної системи ВНЗ: Матеріали III міжвуз. наук.-практ конф., 18–19 жовт. 2007 р., м. Донецьк, Україна / Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. – Донецьк, 2007. – С. 97–103.
- **Туровська Л.** Сучасний бібліотекар у системі інформаційних комунікацій наукової бібліотеки : [специфіка бібл. професії в наук. б-ці] / Л.Туровська // Бібл. форум України. – 2006. – № 3. – С. 17–19. – Бібліогр.: 5 назв.

## 2.2. Спілкування



В умовах стрімкого оновлення суспільного життя конче потрібне переосмислення багатьох усталених положень в бібліотечному обслуговуванні. Нова філософія бібліотечної справи, відображена у ряді програм ІФЛА, нових концепціях розвитку бібліотечної справи, визначає призначення сучасного бібліотекаря як організатора доступу до інформації для користувачів книгозбірні. Зміни, що намітилися, виявили діалогову сутність бібліотечного обслуговування. Це зобов'язує відмовитися від вузького, прагматичного погляду на методику обслуговування. Вона вже не ототожнюється з вибором „засобів впливу”, а виступає як культурний феномен, поза яким комунікація бібліотекаря й читача стає формальністю.

Сьогодні теоретиками-бібліотекознавцями і бібліотекарями-практиками зазначається, що самè спілкування бібліотекарів з користувачами стає все багатограннішим як за формою, так і за змістом. По суті воно є не однобічним впливом бібліотекаря на користувача, а комунікацією між рівноправними партнерами, що передбачає суб'єкт-суб'єктні відносини.

Розвиваючи гуманістичні традиції культури, починаючи з античності, сучасна наука визнає діалог універсальним засобом налагодження людських відносин, консолідації людей.

У процесі бібліотечного обслуговування комунікація бібліотекаря і користувача, і як одна з її форм, бібліотечний діалог, посідає центральне місце, оскільки, якими б цілями, мотивами не керувалися користувачі, звертаючись до бібліотеки, їхні інформаційні потреби можуть бути реалізовані насамперед через безпосереднє спілкування, діалог з бібліотекарем.

**Губина Л. В. Деловое общение в библиотечном коллективе : практ. пособие / Людмила Викторовна Губина, Нелли Федоровна Потехина, Ирина Олеговна Шумина. – Москва : Либерей-Библинформ, 2009. – 87 с. – Библиогр.: с. 70–74. – (Библиотекарь и время. XXI век ; № 113).**



У посібнику ділове спілкування в бібліотеці розглядається як об'єкт внутрішньої комунікації, оскільки ділові взаємовідносини в колективі спрямовані на вирішення загальних для всіх завдань. Третя глава присвячена темі міжособистісних і міжгрупових конфліктів в діловій сфері, зокрема в бібліотеці. Посібник адресовано бібліотекарям, керівникам бібліотечних установ та органів управління культури, викладачам, вченим-бібліотекознавцям.

**Дыченко Л. Ф. Психология деловых отношений в библиотеке : науч.-практ. пособие / Людмила Федоровна Дыченко ; [ред. совет: Борисова О. О. и др.]. – Москва : Литера, 2011. – 158 с. – (Современная библиотека ; вып. 84). – Библиогр.: с. 96–103.**



У науково-практичному посібнику розглядаються проблеми, пов'язані з психологічними аспектами ділових відносин в бібліотеці, психологічними особливостями відносин і бібліотекарів, і читачів як суб'єктів бібліотечного спілкування, можливостями перцептивної та інтерактивної взаємодії в процесі ділового спілкування. Подано теоретичні та практичні проблеми ділових конфліктів та стресів і методики їх вирішення в бібліотечній практиці. Розглянуто проблеми психологічного впливу, технології прихованого управління, прийоми маніпулювання та можливості захисту від психологічного маніпулювання в ділових відносинах в умовах бібліотеки.

**Дыченко Л. Ф. Психология и библиотекарь : учеб.-практ. пособие / Людмила Федоровна Дыченко. – Москва : Либерей-Бибинформ, 2006. – 143 с. – (Серия „Библиотекарь и время. XXI век” ; вып. № 48). – Бібліогр.: с. 129–134.**



У посібнику розглянуто проблеми бібліотечної психології, що розкривають відносини бібліотекаря та читача. Представлені особистісні характеристики спеціаліста, описані психологічні аспекти професійного спілкування, механізми взаємодії з читачем, прийоми психологічного захисту, професійні навички впливу на оточуючих. Розглянуто моделі поведінки читачів і бібліотекарів, методики визначення психологічних типів особистості, виділені бар'єри спілкування, а також психологічні основи бібліотечних конфліктів. У посібнику представлені численні тестові і контрольні завдання, що дозволяють визначити психологічну компетентність бібліотечного фахівця. Видання адресоване бібліотекарям-практикам, викладачам, аспірантам і студентам ВНЗ, всім, хто зацікавлений в отриманні інформації з проблем бібліотечної психології.

**Езова С. А. Библиотекарь и читатель: типы поведения : науч.-метод. пособие / Светлана Андреевна Езова. – Москва : Либерей-Бибинформ, 2009. – 109 с. – (Библиотекарь и время. XXI век ; № 116).**



Світлана Андріївна Єзова – кандидат педагогічних наук, професор Східно-Сибірської державної академії культури і мистецтв, академік Міжнародної академії інформатизації при ООН, автор понад 300 публікацій з проблем бібліотечного спілкування. Ця її книга дає серйозний фактографічний та аналітичний матеріал для розгляду взаємин „Бібліотекар–Читач”. С. А. Єзова дає своє визначення поняття бібліотечне спілкування: „це взаємодія людей з метою задоволення їхніх потреб у вирішенні проблем життєдіяльності за допомогою бібліотечних ресурсів”. У бібліотечному спілкуванні автор виділяє такі типи відносин: нормативні, діалогічні, монологічні (імперативні, маніпулятивні). Говорячи про нормативні відносини, вона зазначає, що мова йде про дотримання етикетних норм. Конструктивний сенс для оцінки етичності поведінки бібліотекаря міститься в наведеній С. А. Єзовою Декартової прямокутній системі координат „Типи поведінки бібліотекарів”. Становить інтерес і аналіз ефективності бібліотечного спілкування в залежності від „дотримання та недотримання Бібліотекарем етичних норм”. Наведені типи спілкування далеко не тривіальні. Так, С. Єзова розглядає

варіант, коли „Бібліотекар адекватно розуміє Читача, вибудовує з ним стосунки, вибирає адекватну тактику поведінки і форм поводження, але в той же час може поводити себе аморально”. Дуже доречні наведені тут слова Ф. Бекона: „...етика ставить своєю метою просочити і наповнити душу внутрішньою порядністю, тоді як громадянська наука не вимагає нічого крім зовнішньої порядності”. Цікаві спостереження автора, викладені в розділі „Про бібліотечний етикет і не тільки”. Зокрема, такий, що у наш час читач, що йде в бібліотеку, „на підсвідомому рівні очікує, що бібліотекарі його не вилають”. Очевидно, що спілкування в зв'язці „бібліотекар–читач” важливе, передусім з точки зору ефективності надання бібліотечної послуги. Але, як неодноразово наголошує С. А. Єзова, сучасна концепція бібліотеки включає і такі її іпостасі, як соціальний центр, „теплий дім” і просто привабливе місце для жителів населеного пункту. Робота С. А. Єзової відноситься до жанру науково-методичного посібника. Чудово збудована її логічна структура. Вона буде корисна читачам різного освітнього рівня.

**Єзова С. А. Библиотечное общение как феномен исследования : монография / С. А. Езова. – Москва : Либерия-Библинформ, 2007. – 160 с. – (Библиотекарь и время. XXI век ; № 78). – Библиогр.: с. 145–157.**



Монографія присвячена методологічним, теоретичним, методичним та практичним проблемам бібліотечного спілкування в бібліотекознавстві двох останніх десятиліть. У виданні узагальнені нові авторські розробки різноманітних аспектів бібліотечного спілкування і використання освітніх технологій у розвитку комунікативної компетенції бібліотечних спеціалістів. Книга розрахована на широке коло професіоналів: бібліотекарів, педагогів, студентів, аспірантів.

**Єзова С. „И хорошее настроение не покинет больше вас...” / Светлана Езова // Библиотека. – 2013. – № 7. – С. 18–20.**

Стаття присвячена культурі спілкування, і, зокрема, настрою, який виступає важливим фактором впливу на стосунки читача і бібліотекаря.

**Єзова С. А. Понимание как предпосылка результативной деятельности / Светлана Андреевна Езова // Библиотека. – 2013. – № 1. – С. 30–31.**

Автор розглядає поняття „розуміння” в контексті бібліотечної діяльності. Акцентує увагу на тому, що читач – головна діюча особа бібліотеки. Про роль розуміння (потреб

читача, значення саморозвитку і підвищення кваліфікації, значення врахування у спілкуванні вікових, психологічних особливостей читачів...).

**Грабар Н. Г. Бібліотечне спілкування як об'єкт дослідження і практика здійснення / Н. Г. Грабар // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2011. – № 4. – С. 36–40. – Бібліогр.: 14 назв.**

Визначаються комунікаційна функція спілкування та її прояви в бібліотечному обслуговуванні.

**Грабар Н. Спілкування в бібліотеці у віддаленому режимі / Наталя Грабар // Вісн. Кн. палати. – 2010. – № 9. – С. 20–22. – Бібліогр.: 7 назв.**

Виокремлено актуальні питання вивчення бібліотечного спілкування. Розглянуті деякі особливості спілкування у віддаленому режимі. Наведені його види. З'ясовані переваги та недоліки.

\*\*\*

- **Алтухова Г. А.** Речевая культура библиотекаря : учеб. пособ. для высш. и сред. проф. учеб. заведений культуры и искусств / Г. А. Алтухова ; Моск. гос. ун-т культуры и искусств. – Москва : ИПО Профиздат, 2001. – 95, [1] с. – (Серия „Современная библиотека” ; вып. 13). – Библиогр.: с. 94–95.
- **Бібліотекар і читач:** аспекти спілкування [в дитячій бібліотеці] : консультація / Держ. закл. „Нац. б-ка України для дітей” ; [уклад. Ю. В. Осадча]. – Київ : [б. в.], 2009. – 12 с. – Бібліогр.: с. 11–12.
- **Бобровников В.** Каждый читатель желает знать... : [общение библиотекаря с читателем] / В. Бобровников // Независимый библ. адвокат. – 2000. – № 3. – С. 11 – 18.
- **Грабар Н. Г.** Бібліотечне спілкування в системі бібліотечної діяльності / Н. Г. Грабар // Вісн. Харків. держ. акад. культури : зб. наук. пр. / Харків. держ. акад. культури. – Харків : ХДАК, 2010. – Вип. 31. – С. 223–230. – Бібліогр.: с. 229–230.
- **Гулакова Т. Н.** Библиотекарь и пользователь: грани общения / Т. Н. Гулакова // Унив. кн. – 2009. – № 6. – С. 30–31. – Библиогр.: 10 назв.
- **Довгань А. В.** Библиотечная коммуникация в контексте места и роли библиотек в информационном обществе / Алексей Валентинович Довгань // Библ. дело. – 2012. – № 22. – С. 41–44.

- **Езова С. А.** Библиотечное общение в ракурсе мыслительной деятельности библиотекаря / Светлана Андреевна Езова // Библиосфера. – 2009. – № 3. – С. 10–15.
- **Езова С. А.** Виды библиотечного общения / Светлана Андреевна Езова // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 6. – С. 54–61. – Библиогр.: 12 назв.
- **Езова С. А.** Единство непохожих: монолог – діалог – полилог : о коллектив. общении и речевом этикете / Светлана Андреевна Езова // Библиотека. – 2012. – № 8. – С. 38–39.
- **Езова С. А.** Искусство библиотечного общения / С. Езова // Библиотека. – 2005. – № 3. – С. 70–71.
- **Езова, С. А.** Об операционализации понятий „общение”, „культура общения” и их библиотечных модификаций / Светлана Андреевна Езова // Библиосфера. – 2008. – № 1. – С. 33–37.
- **Езова С.** Общение без границ : коммуникация с различными группами пользователей / Светлана Езова // Библиотека. – 2013. – № 2. – С. 26–28.
- **Езова С. А.** Синергетический подход к библиотечному общению / С. А. Езова // Науч. и техн. б-ки. – 2011. – № 6. – С. 42–49. – Библиогр.: 9 назв.
- **Езова С. А.** Типы общения библиотекарей с юношеством / С. А. Езова // Школ. б-ка. – 2006. – № 2. – С. 33–35 ; Шкіл. б-ка. – 2009. – № 8. – С. 77–78.
- **Новальська Т. В.** Психолого-педагогічні основи спілкування бібліотекаря з читачами / Т. В. Новальська // Публічні бібліотеки: сучасність і майбутнє : зб. статей міжнар. наук.-практ. конф. „Публічні бібліотеки: сучасність і майбутнє” / Нац. парлам. б-ка України [та ін.] . – Київ : [б. в.], 1998. – С. 110–115.



### 2.3. Конфлікти в бібліотечній діяльності



Якість обслуговування читачів та надання бібліотечних послуг багато в чому пов'язані з проблемою вирішення конфліктів, причини яких можуть бути як об'єктивними (повнота фонду, і ДБА бібліотеки, наявність або відсутність технічних засобів, комфортних умов для роботи читачів тощо), так і суб'єктивними, що мають в своїй основі найчастіше порушення бібліотекарем норм професійної етики. Необхідно навчитись бібліотекарям „знімати” конфлікти, запобігати їх в процесі індивідуального обслуговування. Разом з тим бібліотекарям необхідно навчитися і методів психологічного захисту, не піддаватися на висловлювання деяких читачів, що бажають спровокувати конфлікт.

**Сулова И. М. Информационно-библиотечный менеджмент: психологические аспекты : учеб. пособие / Ираида Марковна Сулова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2012. – 237, [2] с.**



У посібнику викладаються основи психології інформаційно-бібліотечного менеджменту. Представлені психологічні технології в роботі з персоналом. Розкриваються закономірності управлінського спілкування, правила і норми етики ділових відносин. Значна увага приділяється груповим і особистісним чинникам соціально-психологічного клімату. Обґрунтовується методика управління конфліктами (подані

визначення, види й причини конфліктів, методика керування ними). Окремо розглядаються питання психології особистості й професіоналізму керівника бібліотеки, лідерство і стиль керівництва, фактори самоменеджменту керівника.

**Веретій Ж. Конфлікти та їхнє розв'язання в процесі бібліотечної взаємодії / Ж. Веретій // Вісн. Кн. палати. – 2010. – № 1. – С. 25–28. – Бібліогр.: 18 назв.**

Важливим моментом міжособистісного спілкування в процесі будь-якої діяльності є можливість виникнення конфліктних ситуацій. Не виняток і сфера закладів культури, зокрема бібліотек. Авторка впевнена, що уміння бібліотечних фахівців аналізувати та долати конфліктні ситуації, що стало предметом дослідження у пропонованій статті, сприятиме покращенню інформаційного забезпечення користувачів.

**Как Вы управитесь? : амер. практикум по библ. конфликтологии / пер. Дмитрия Константиновича Равинского // Библ. дело . – 2003 . – № 3. – С. 30–32 ; № 6 . – С.33–34 ; № 7. – С. 33–35 ; № 8. – С. 37–38 ; № 12. – С. 33–35 ; 2004. – № 10. – С. 36–38 ; 2005. – № 6. – С. 31–34.**

Протягом багатьох років провідний бібліотечний журнал США „Library journal” публікував матеріали під рубрикою „Як ви керуєте?” (How do you manage?). Зазвичай в них викладалися проблемні ситуації з бібліотечної практики (спеціально сказано, що за основу беруться дійсні випадки, що відбулися в бібліотеках США і Канади) і дається аналіз цих ситуацій, проведений практиками бібліотечної справи. Ці матеріали в перекладі Дмитра Равінського надруковані в кількох номерах „Бібліотечного дела”.

**Роджерс М. „У меня зазвонил телефон” : практикум по библ. конфликтологии / Майкл Роджерс ; пер. Д. Равинского // Библ. дело . – 2006 . – № 6 . – С.17–18.**

Не дивлячись на те, що запропонована в статті ситуація була описана Майклом Роджерсом в 1999 р., вона є актуальною й досі. Можливо, пейджери й канули в Лету, але мобільні телефони все ще порушують тишу в бібліотеках...

**Езова С. А. Умейте контролировать свои эмоции! : анализ поведенчес. составляющей специалиста / Светлана Андреевна Езова // Библиотека. – 2012. – № 7. – С. 16–17.**

Під „потоким станом” розуміється психологічний стан, в якому людина повністю включена в те, чим вона займається, і який характеризується діяльнісним зосередженням, націленістю на успіх. У статті на прикладі бібліотекаря і читача розглянуто феномен

поток та умови, яким повинні відповідати діяльність і відносини між тими, хто спілкується, в декартовій системі координат.

\*\*\*

- **Григорьева В.** В конфликте может выиграть каждый / В. Григорьева, В. Даулетова // Библиотека. – 2003. – № 12. – С.64–66.
- **Гуца Ю.** Секреты успешного диалога: учимся слушать и слышать : [как избежать конфликт. ситуаций в б-ках] / Ю. Гуца // Библио. дело. – 2009. – № 12. – С. 18–19.
- **Джерелиевская И.** Был конфликт, да весь вышел: “Отделите проблему от людей!” – советуют специалисты / И. Джерелиевская // Независимый библио. адвокат. – 2000. – № 4. – С. 38 – 45.
- **Минкина В.А.** Библиотечная конфликтология: приглашение к продолжению дискуссии / В. А. Минкина // Науч. и техн. б-ки. – 2001. – № 10. – С. 39 – 47.
- **Монахова В.** А стоит ли избегать конфликта? / Валентина Монахова // Библиотека. – 2005. – № 7. – С. 34–35.
- **Петрухно Ю.Е.** Конфликты в библиотеке: их классификация и стадии протекания / Ю. Е. Петрухно // Библиотеки в інформаційному суспільстві : матеріали наук.-практ. конф. / Хмельниц. держ. обл. універс. наук. б-ка ім. М.Островського. – Хмельницький, 2001. – С. 76–82.
- **Сукиасян Э.Р.** Библиотечная конфликтология. За и против / Э. Р. Сукиасян // Науч. и техн. б-ки. – 2000. – № 11. – С. 17 – 24.

## 5. Дослідження інформаційних потреб користувачів



Вивчення інформаційних потреб і їхнє задоволення було й залишається ключовим питанням діяльності бібліотек, з яким нині пов'язана проблема комфортності та повноцінності бібліотечно-інформаційного обслуговування, тому що, саме задоволення інформаційної потреби користувача є основним критерієм комфортності бібліотечно-інформаційного середовища в цілому. Водночас, результати вивчення читачів бібліотек певним чином впливають на організацію книговидання, книгопоширення, формування суспільної свідомості, розбудови громадянського суспільства.

**Соколов А. В. Информатические опусы. Опус 11. Явления и сущность информационной потребности / А. В. Соколов // Науч. и техн. б-ки. – 2013. – № 4. – С. 7–20. – Библиогр.: 17 назв.**

На основі критичного аналізу літератури автор запропонував сутнісну дефініцію: інформаційна потреба – абстрактне поняття, яке визначає потреби в інформаційній діяльності та усуває дисбаланс інформаційної сфери суб'єкта.

**Грабар Н. Інформаційні потреби та інформаційна культура в сучасному вимірі / Н. Грабар, Т. Соколовська // Бібл. форум України. – 2014. – № 3. – С. 5–7. – Бібліогр.: 5 назв.**

Проаналізовано зміни в процесі формування інформаційних потреб користувачів у сучасному соціокомунікаційному просторі. Показана необхідність створення умов для формування гармонійних інформаційних потреб та інформаційного щита користувачів за допомогою навчання інформаційній культурі на основі інформаційного світогляду.

**Дрешер Ю. Н. Изучение информационных потребностей и информационного поведения специалистов в структуре деятельности по обеспечению комфортной информационной среды / Ю. Н. Дрешер, Т. А. Атланова // Науч. и техн. б-ки. – 2005. – № 11. – С. 5–14. – Библиогр.: 14 назв.**

У статті проаналізовано динаміку досліджень інформаційних потреб та інформаційної поведінки фахівців. Виявлено фактори, що формують їхні інформаційні потреби. Досліджено ціннісні орієнтації користувачів.

**Евтюхина Е. А. К проблеме диагностирования информационных потребностей / Е. А. Евтюхина // Вестн. Библ. Ассамблеи Евразии. – 2006. – № 1. – С.65–68.**

Автор розмірковує про вивчення феномену інформаційних потреб в сучасній науці, характеризує підходи до розробки проблеми деяких вчених і особливо виділяє бібліопсихологічну теорію М. О. Рубакіна.

**Желай О. Інформаційні запити як орієнтир удосконалення бібліотечної діяльності / Оксана Желай // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : [б. в.], 2011. – Вип. 30. – С. 262–269. – Бібліогр.: 12 назв.**

Висвітлено еволюцію інформаційних запитів користувачів бібліотек. Акцентовано увагу на високий рівень попиту електронного бібліотечного сервісу читацькою аудиторією.

**Новальська Т. В. Бібліотечне читачезнавство як складова спеціального бібліотекознавства / Тетяна Новальська // Вісник Львівського університету. Серія книгознавство, бібліотекознавство та інформаційні технології / Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – Львів : Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка, 2009. – Вип. 4. – С. 146–152. – Бібліогр.: 21 назва.**

Досліджено теоретичні основи читачезнавства як окремої галузі бібліотекознавства. Розглянуто етапи його розвитку в Україні, проаналізовано позиції низки вчених стосовно його предмета, об'єкта і місця в структурі гуманітарних наук.

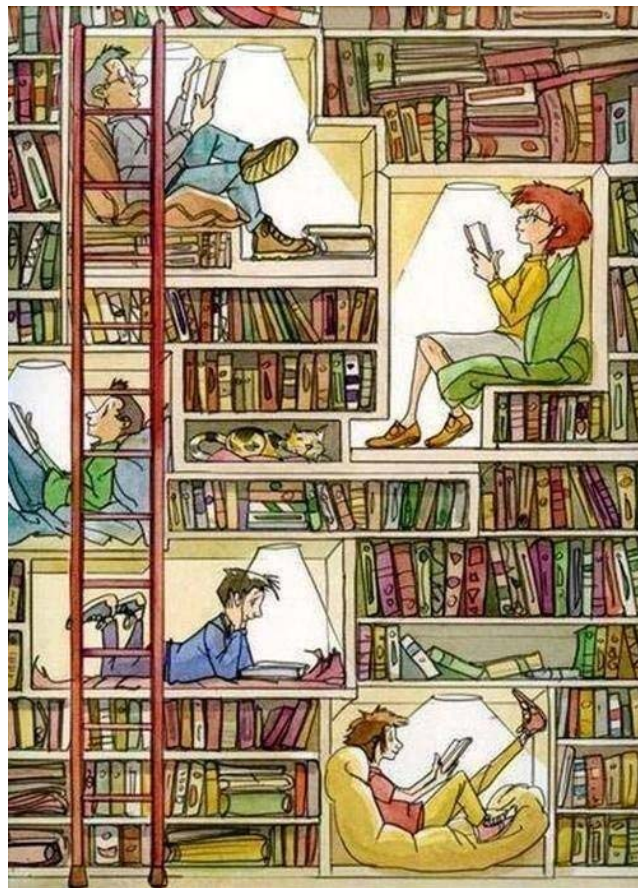
\*\*\*

- **Беліна Л.** Інформаційні запити читачів наукової бібліотеки: основні пріоритети та шляхи їх дослідження / Людмила Беліна, Юрій Голубєв, Людмила Коновал // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : [б. в.], 2010. – Вип. 28. – С. 7–17. – Бібліогр.: с. 16–17 та в підрядк. прим.
- **Белоус І. О.** Соціологічні дослідження бібліотеки – важлива складова моніторингу інформаційних потреб користувачів / І. О. Белоус // Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства : матеріали п'ятої міжнар. наук.-практ. конф., Львів, 11–12 верес. 2013 р. / Нац. ун-т „Львів. політехніка”. – Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2013. – С. 176–181. – Бібліогр.: 10 назв.
- **Ворошилов О.** Вивчення запитів користувачів як складова забезпечення повнішого задоволення їхніх інформаційних потреб / О. Ворошилов // Наук. пр. Нац. б-ки ім. В. І. Вернадського / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : [б. в.], 2007. – Вип. 18. – С. 26–31.
- **Гиббонс С.** Методы выявления изменяющихся потребностей пользователей библиотеки / Сюзанн Гиббонс // Науч. и техн. б-ки. – 2013. – № 1. – С. 78–84.
- **Евтюхина Е. А.** Классификация информационных потребностей в библиотеке : [обзор работ ученых-библиотековедов] / Елена Александровна Евтюхина // Библиография. – 2008. – № 1. – С. 42–47.
- **Коваль Т.** Маркетингові дослідження як спосіб вивчення інформаційних потреб читачів-гуманітаріїв / Тетяна Коваль // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : [б. в.], 2011. – Вип. 29: Управління бібліотечно-інформаційною діяльністю наукової бібліотеки. – С. 147–155. – Бібліогр.: с. 154–155.
- **Коготков Д. Я.** Информационные потребности и основные группы потребителей библиографической информации / Д. Я. Коготков // Библиографическая деятельность библиотеки: организация, технология, управление : учебник / Коготков Д. Я. – Санкт-Петербург: Профессия, 2003. – Гл. 4. – С. 42–66.



- **Новальська Т. В.** Українське бібліотечне читачезнавство: етапи становлення та перспективи розвитку / Т. В. Новальська // Поліграфія і видавнича справа. – 2011. – № 1. – С. 52–58. – Рез. рос., англ. – Бібліогр.: с. 58.
- **Харыбина Т. Н.** Комплексная методика изучения информационных потребностей пользователей: [опыт ЦБ Пушин. науч. центра РАН] / Т. Н. Харыбина, Н. А. Слащева, Ю. В. Мохначева // Науч. и техн. б-ки. – 2008. – № 4. – С. 62–71. – Библиогр.: с. 71.

## 6. Матеріально-технічна база бібліотек



Зв'язки користувача та матеріально-технічної бази виявляються в зручності розміщення фонду, робочого місця читача/користувача, спілкування читачів, наявності необхідного устаткування, апаратури для користування різними видами документів та ін. Від організації зовнішнього і внутрішнього бібліотечного середовища, їхнього оформлення, привабливості для потенційного користувача бібліотеки багато в чому залежить успішність діяльності книгозбірні.

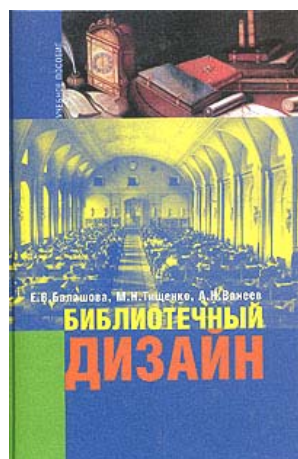


**Дворкина М. Я. Библиотечная среда: теория и организация : [науч.-практ. пособие] / Маргарита Яковлевна Дворкина ; [ред. совет: Борисова О. О. и др.]. – Москва : Литера, 2009. – 112 с. – (Современная библиотека ; вып. 62). – Библиогр.: с. 89–93.**



У посібнику доктора педагогічних наук, професора, дійсного члена Міжнародної академії інформатизації Маргарити Яківни Дворкіної розглянуто соціокультурний, інформаційний, екологічний, організаційний, технологічний аспекти розвитку середовища, що оточує читачів (користувачів) і співробітників у бібліотеці. Обґрунтовано цілісність людських і матеріальних складових цього середовища. Виявлено співвідношення понять „бібліотечне середовище”, „бібліотечний простір”, „інформаційний простір”. Представлені різні способи організації бібліотечного середовища в залежності від мети, потреб користувачів і бібліотекарів, інформаційних ресурсів і видів діяльності бібліотеки. Показано інновації в організації бібліотечного середовища. Видання призначене для керівників бібліотек, бібліотекарів, викладачів і студентів бібліотечно-інформаційних факультетів вишів культури.

**Балашова Е. В. Библиотечный дизайн : [учеб. пособие для вузов] / Е. В. Балашова, М. Н. Тищенко, А. Н. Ванеев. – Москва : Гадарика, 2004. – 288 с. – Прил.: с. 207–280.**



Спираючись на історико-культурний матеріал і сучасний практичний досвід проектування, автори розкривають сутність та специфіку бібліотечного дизайну, розглядають його об'єкти – від будинків до елементів фірмового стилю, визначають перспективні напрями розвитку.

**Амлинский Л. З. Научные библиотеки информационного общества: организация и технология / Лев Захарович Амлинский. – Санкт-Петербург : Профессия, 2008. – 199 с. – (Библиотека). – Библиогр.: с. 195–197.**



Показано основні тенденції проектування наукових бібліотек. Розглянуто поняття бібліотечної функціональності з точки зору комфортного надання послуг, їх використання читачами, а також створення найкращих умов праці бібліотекарів. Розкрито роль психології в проектуванні бібліотечних будівель. Визначено поняття „об’єкт” і „предмет” бібліотечно-архітектурної психології. Відзначені можливі області її застосування при проектуванні читацької зони. В якості перспективного напрямку при розширенні читацької зони, її зв’язків з іншими зонами бібліотечної будівлі вказана можливість незалежного розвитку кожної з них. Перспективність такого підходу визначається непередбачуваністю зміни положення бібліотек на ринку інформаційних послуг та їх місця в інформаційному суспільстві в умовах підвищення ролі знань у його економічному і соціокультурному розвитку.

**Амлінський Л. Бібліотечний комфорт: розкіш чи веління часу / Лев Амлінський // Бібл. вісн. – 2010. – № 3. – С. 39–44.**

У статті розкривається зміст поняття бібліотечного комфорту як важливого складника конкурентоздатності бібліотек в умовах динамічного розвитку науково-інформаційної інфраструктури сучасного суспільства. Обґрунтовується необхідність розвитку лінгвістичного апарату сучасних інформаційно-пошукових систем. Значну увагу приділено питанням бібліотечно-архітектурної психології, архітектурно-психологічним дослідженням як обов’язкової передумови цілеспрямованого проектування, упорядкування та технічного оснащення сучасних бібліотек на користь читачів та бібліотекарів.

**Дригайло С. В. Створення комфортних умов роботи для користувачів і співробітників у бібліотеці / С. В. Дригайло // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія – 2009. – № 4. – С. 63–72. – Библиогр.: 18 назв.**

У статті розкривається роль і значення створення в бібліотеці комфортних умов для раціональної організації праці співробітників і користувачів з метою задоволення інформаційно-бібліотечних потреб читачів і їхньої ефективної роботи в бібліотеці.

**Осинцева Т. А. На языке цвета : психол. аспекты определения цветового профиля пространства / Татьяна Анатольевна Осинцева, Олеся Васильевна Жернова // Библ. дело. – 2009. – № 12. – С. 33–34.**

На роботі людина проводить значну кількість часу і реалізує свої основні можливості. Кольорове оформлення приміщень впливає на її здоров'я та настрій, тому підхід до колірною оформлення інтер'єрів бібліотеки повинен бути науково обґрунтованим. Грамотне поводження з кольором дозволяє оптимальним чином організувати простір бібліотеки, створити у читача позитивний настрій, підвищити працездатність і – подарувати радість, впевнені авторки статті.

**Зверевич В. В. Пространство современной библиотеки: „реальное” и „виртуальное” / В. В. Зверевич // Науч. и техн. б-ки. – 2012. – № 11. – С. 7–17. – Библиогр.: 16 назв.**

Подано визначення бібліотечного простору, розглянуто його складові.

**Жукова В. П. Вплив чинників на професійно-діяльнісне середовище бібліотеки / В. П. Жукова // Вісн. Харків. держ. акад. культури : зб. наук. пр. / Харків. держ. акад. культури. – Харків : ХДАК, 2010. – Вип. 31. – С. 208–215. – Бібліогр.: 8 назв.**

Систематизовано негативні та шкідливі чинники професійно-діяльнісного середовища бібліотеки.

**Бычкова Е. Ф. Элементы экологического дизайна в библиотеках / Е. Ф. Бычкова // Науч. и техн. б-ки. – 2012. – № 12. – С. 39–45. – Библиогр.: 10 назв.**

Розглянуто можливості застосування елементів екодизайну й технологій „зеленого” офісу в сучасних бібліотеках.

**Столяров Ю. Н. Готовность библиотек к экстремальной ситуации / Ю. Н. Столяров // Шк. б-ка. – 2009. – № 6/7. – С. 125–137.**

Екстремальні ситуації в бібліотеках, протипожежні інструкції.

\*\*\*

- **Алешин Л. Безопасность в библиотеке : учеб.-метод. пособие : [теорет. и практ. аспекты формирования и внедрения комплексов, систем и структур, способных обеспечить защиту людей, зданий, помещений и информ. ресурсов б-к от стихийн.**

бедствий и несанкционир. действий.] / Л. Алешин. – Москва : Либерей-Бибинформ, 2005. – 247 с. – (Серия „Библиотекарь и время. XXI век” ; вып. 18).

- **Амлинский Л. З.** Организация внутреннего пространства научных библиотек информационного общества / Л. З. Амлинский // Науч. и техн. б-ки. – 2011. – № 8. – С. 25–38. – Библиогр.: 5 назв.
- **Бевз Є.** Бібліотечна будівля як „друг” / Євгенія Бевз // Шкiл. б-ка. – 2012. – № 5. – С. 51–54.
- **Войцехівська Г. А.** Соціологічні дослідження – один з аспектів бібліотекознавчих досліджень (з досвіду роботи ДНАББ ім. В. Г. Заболотного) : [дослідж. „Бібліотечне приміщення очима користувача”] / Г. А. Войцехівська, І. П. Облап // Державна історична бібліотека України: історія, сучасність, майбутнє : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., приуроч. до 70-річчя заснування Держ. іст. б-ки України, 24–25 верес. 2009 р. / ДЗ „Нац. іст. б-ка України”, Київ. нац. ун-т культури і мистецтв, Укр. центр культур. досліджень. – Київ : Арістей, 2009. – С. 161–165.
- **Всероссийский конкурс „Оформление библиотечного пространства: идеи и воплощение”** среди школьных и детских библиотек : [положение о конкурсе] // Школьная библиотека: сегодня и завтра. – 2016. – № 3. – С. 5–7.
- **Горовий В.** Оновлення бібліотек як фактор підвищення ефективності інформаційних ресурсів / Валерій Горовий // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : [б. в.], 2008. – Вип. 21. – С. 5–15.
- **Дубинина О. А.** Визуальна культура бібліотеки / О. А. Дубинина // Школьная библиотека: сегодня и завтра. – 2016. – № 3. – С. 10–14.
- **Дубинина О. А.** Детство в бібліотеке: архитектурное проектирование социокультурного пространства / О. А. Дубинина // Школьная библиотека: сегодня и завтра. – 2016. – № 3. – С. 15–18.
- **Захаренко М. П.** В поисках гармонии : визуал.-пространствен. и информ.-технол. решения в юнош. б-ке / Марина Павловна Захаренко // Библ. дело. – 2009. – № 11. – С. 45–46.
- **Ісаєнко О. О.** Технологічна модель інформаційного обслуговування читачів сучасної бібліотеки : [планування приміщення] / О. О. Ісаєнко // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія – 2008. – № 2. – С. 38–44.
- **Козлова О.** Удобство – уют – привольє : комфорт. образоват.-воспитат. среда шк. б-ки / Ольга Козлова // Б-ка в шк. – 2011. – 16–31 марта (№ 6). – С. 21–25 ; 16–30 апр. (№ 8). – С. 21–29. – Библиогр.: 22 назв.

- **Матлина С. Г.** Завоёвывать и преодолевать или обживать и осваивать? : социал.-культур. аспекты формирования библ. пространства / Слава Григорьевна Матлина // Библ. дело. – 2009. – № 4. – С. 2–9. – Библиогр.: 24 назв.
- **Нигматзянова Э. Ф.** Островок детства во взрослом мире: опыт создания комфортной среды в детской библиотеке / Эльвира Федаильевна Нигматзянова // Вестн. Библ. Ассамблеи Евразии. – 2011. – № 4. – С. 65–67.
- **Нигматзянова Э.** Островок детства : об опыте создания комфорт. пространства [в б-ке] / Эльвира Нигматзянова // Библиотека. – 2012. – № 7. – С. 42–44.
- **Осаула В.** Запах в библиотеке как элемент комфортности / В. Осаула // Бібл. форум України. – 2007. – № 3. – С. 28–30.
- **Проценко Н. Д.** Формирование читательского интереса младших школьников через эстетическое оформление библиотеки : конкурс. работа / Н. Д. Проценко // Шк. б-ка. – 2011. – № 5. – С. 82–86.
- **Риб'янцева І.** Комфортний простір – підґрунтя для якісного бібліотечного обслуговування / І. Риб'янцева // Бібл. планета. – 2012. – № 2. – С. 10–11.

В останні роки все частіше наголошується, що принципова зміна відносин читача і бібліотекаря на засадах повної рівноправності, справжнього партнерства – це одна з основних умов для створення якісно іншої бібліотеки, бібліотеки для читача. Щоб поліпшити обслуговування, бібліотекарю необхідні не тільки нові знання й уміння, але і здатність до самооцінки – до розуміння і критичного аналізу особливостей своєї професійної поведінки.

