

Тетяна Мельник,  
завідувачка відділу обслуговування  
НБ ХНУ

## ОРГАНІЗАЦІЯ КОМФОРТНОГО СЕРЕДОВИЩА ЯК УМОВА АКТИВІЗАЦІЇ ВІДВІДУВАНЬ БІБЛІОТЕКИ

***Анотація.** У статті наведені результати дослідження системної роботи щодо розвитку бібліотечного простору, забезпечення оперативної та якісної інформаційної підтримки навчально-виховного, наукового процесів із максимально ефективним використанням бібліотечних ресурсів і новітніх інформаційних технологій.*

***Ключові слова:** комфортне середовище, бібліотека ЗВО, інтелектуально-інформаційний комфорт, користувачі.*

### Вступ

Бібліотека ЗВО відіграє важливу роль як інформаційний, освітній і комунікаційний центр закладу. Проте стрімкий розвиток електронних ресурсів і дистанційних форм навчання призвів до зниження фізичних відвідувань бібліотеки, що потребує пошуку нових засобів залучення користувачів. Одним із ефективних напрямів оновлення діяльності бібліотеки є організація комфортного середовища, яке поєднує зручність, функціональність і естетичну привабливість простору. Створення позитивної атмосфери для навчання, відпочинку та неформальної комунікації сприяє підвищенню рівня задоволеності користувачів і мотивації студентів до відвідування книгозбірні, формуванню її позитивного іміджу, зміцнення позицій бібліотеки як сучасного освітньо-культурного центру університету.

Питання організації ефективної роботи книгозбірні, забезпечення комфортного бібліотечного простору нині є досить

актуальними. Цим проблемам присвячені наукові розвідки таких сучасних дослідників, як Л. Амлінський, Т. Вилегжаніна, Л. Киричук, В. Петрицька, О. Шкира та ін. [1-5].

**Мета дослідження** – визначити рівень задоволення інформаційних потреб користувачів університетської бібліотеки, виявити недоліки в процесі обслуговування, обґрунтувати важливість створення комфортного бібліотечного середовища та запропонувати напрями його модернізації з метою підвищення ефективності діяльності книгозбірні й стимулювання відвідувань студентів.

**Об’єкт дослідження** – діяльність університетської бібліотеки як відкритої соціально-комунікаційної системи, розвиток якої зумовлюється впливом внутрішніх і зовнішніх чинників.

**Предмет дослідження** – формування комфортного бібліотечного середовища як чинника активізації відвідувань і підвищення ефективності комунікативної та інформаційної діяльності бібліотеки.

**Завдання дослідження** – дослідити повноту інформаційного забезпечення та ступінь комфортності бібліотечного середовища; визначити шляхи перетворення бібліотеки закладу вищої освіти на сучасний, комфортний, інформаційно-комунікаційний простір, привабливий для студентської молоді.

**Методи дослідження** – для розв’язання поставлених завдань було використано комплекс методів за допомогою яких здійснено збирання, аналіз і опрацювання даних: емпіричні методи (спостереження, порівняння, підрахунок) та теоретичні методи (аналіз і синтез, узагальнення).

### **Виклад основного матеріалу**

Науково-дослідницька діяльність університетської бібліотеки є важливою складовою її функціонування, що передбачає моніторинг інформаційних потреб користувачів, оцінювання ефективності використання бібліотечно-інформаційних ресурсів, а також аналіз рівня комфортності та форм обслуговування.

Наукова бібліотека Хмельницького національного університету (далі бібліотека) приділяє багато уваги організації комфортного бібліотечного обслуговування, ефективному наданню користувачам інформаційно-бібліотечних послуг, які сприяють підготовці високопрофесійних фахівців та якості освітнього і науково-дослідного процесів вишу. Основу забезпечення комфортної роботи читачів у книгозбірні становить ресурсна база бібліотеки, яка на 1.01.2022 р. нараховувала 548 тис. примірників різногалузевих документів, понад 18 тисяч власних електронних видань та мережових електронних документів у БД «Електронна бібліотека», «Інституційний репозитарій», а також необмежений доступ до інших власних та придбаних БД, доступ до яких надається через вебсайт книгозбірні.

Результатом комфортного обслуговування користувачів є збільшення відвідуваності бібліотеки та затребуваності її ресурсів, тобто зростання статистичних показників роботи відділу обслуговування, які відображають діяльність всієї книгозбірні. Наразі відділ обслуговування бібліотеки складається з таких підрозділів:

- абонементу навчальної літератури, який об'єднує абонементи молодших, старших курсів, професорсько-викладацького складу та сектор реєстрації та обліку читачів;
- сектору читальних залів, де зібрана література з усіх галузей знань;
- служби міжбібліотечного абонементу (МБА) та електронної доставки документів (ЕДД).

В умовах переходу на дистанційне навчання комфортність забезпечується за допомогою віртуальної системи обслуговування бібліотеки, яка базується на ЕК, повнотекстових та бібліографічних БД, вільному доступі до іноземних БД, зокрема й сервісах книгозбірні (віртуальна довідка, можливість перегляду свого читачького формуляра, використання МБА, ЕДД тощо). Але традиційна система обслуговування також відіграє важливу роль в освітньому процесі університету, особливо в роботі з першокурсниками та

молодими науковцями (дотримання принципів авторського права та академічної доброчесності, перевірка текстів на плагіат при написанні академічних текстів тощо).

Важливу роль у роботі з читачами відіграє абонемент. До нього першочергово звертається читач, завітавши до бібліотеки. Працівники абонементу здійснюють реєстрацію читачів, видають читацьку картку, максимально повно інформують про послуги, які пропонує бібліотека, надають різноманітні консультації та довідки, тобто створюють комфортні умови для задоволення інформаційних потреб користувачів. Абонемент – структурний підрозділ бібліотеки, який має безпосередній вплив на навчання студентів, адже від того, наскільки якісно він укомплектований підручниками, навчальними посібниками та науковою літературою, залежить процес навчання та успішність студентів. Тому щороку на основі аналізу запитів викладачів, здобувачів вищої освіти, а також пропозицій видавництв працівниками відділу формуються заявки на доукомплектування фонду, що забезпечує його актуальність.

Зусилля колективу бібліотеки, зокрема й абонементу (відділу обслуговування), спрямовані на підвищення інформаційної культури користувачів, створення умов для самостійної праці студентів. Щорічно проводиться Місячник першокурсника, в межах якого відбуваються екскурсії по бібліотеці, здійснюється навчання користувачів з пошуку інформації в електронному каталозі, базах даних та в мережі «Інтернет». На допомогу освітньому процесу готуються традиційні та віртуальні виставки, проводяться інформаційні та соціокультурні заходи.

Вагомою складовою забезпечення інтелектуально-інформаційного комфорту в бібліотеці є обслуговування всіх категорій читачів у читальних залах. Їх інформаційні ресурси – це великий вибір книг і періодичних видань різноманітної тематики, нової наукової та навчальної літератури, методичних посібників, довідкової літератури тощо. Користувачі в читальному залі мають змогу використовувати технічні засоби

бібліотеки, власні гаджети, користуватися безкоштовним Wi-Fi. Розширює спектр послуг обслуговування і служба МБА, до якої нині додано службу ЕДД. Для зручності замовлення документів на сайті бібліотеки розміщений електронний бланк-замовлення, через який, не виходячи з дому, можна замовити потрібний для навчання чи наукового дослідження матеріал.

Крім цього, на сайті бібліотеки та на сторінці в мережі «Фейсбук» регулярно розміщується інформація про нові видання, які надійшли до бібліотеки, книжкові виставки. Зокрема, на сайті книгозбірні розміщено віртуальні виставки, які задля зручності пошуку поділено на три групи: «До ювілею науковця...», «Виставки-презентації видань викладачів ХНУ» та «Віртуальні виставки», які присвячені знаменним і пам'ятним датам нашої країни, патріотичному вихованню, навчальному процесу та іншим важливим подіям (Рис. 1).

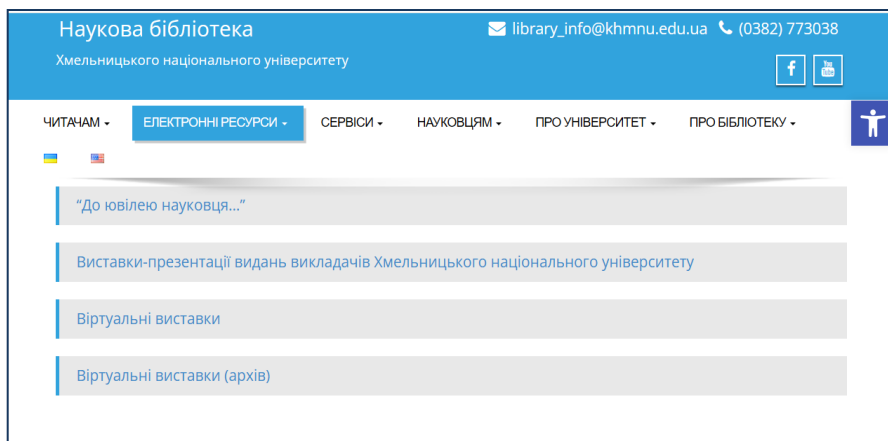


Рис. 1

Таким чином, сучасна бібліотечна система обслуговування користувачів університету всіляко сприяє забезпеченню інтелектуально-інформаційного комфорту користувачів.

Психологічний комфорт в бібліотеці забезпечується через надані користувачам можливості для спілкування. Якщо раніше бібліотека була установою, де істотно обмежувалося

спілкування, зберігалася тиша, то сьогодні бібліотека – це місце зустрічі, навчання, натхнення й активних дій, де студенти можуть спілкуватися групами, брати участь у просвітницьких заходах бібліотеки – перфоменсах, флешмобах, батлах, конкурсах тощо. Для цього в бібліотеці функціонує зал для проведення масових заходів. Індивідуальна робота в читальних залах бібліотеки передбачає окремі читацькі зони: місця з одномісними та двомісними столами, крісла біля вікон, зони для роботи в групах, місця, обладнані для роботи з технікою, та зона відпочинку. Працівники відділу обслуговування при організації комфортних місць для роботи читачів керувалися тим, що більшість відвідувачів віддає перевагу відкритому простору, а не малим приміщенням. У просторому залі краще працюється та легше забезпечити необхідні параметри: мікроклімат, освітлення, рівень шуму, відстань між відвідувачами. Озеленення є необхідним функціональним декоративним елементом інтер'єра бібліотеки. Кімнатні рослини звожують повітряне середовище, очищають його від пилу та насичують киснем, а також мають позитивний вплив на психіку людини. Рослини не тільки прикрашають інтер'єр бібліотеки, але й сприяють підтриманню сталого своєрідного клімату. З допомогою рослин працівники читального залу розділили приміщення на зони відпочинку та релаксації. Особливою гордістю є велика 40-річна пальма, яка прикрасила одну із зон відпочинку та є улюбленим місцем для селфі в бібліотеці.

Сприяє психологічному комфорту і творча співпраця бібліотеки з читачами. Так, з метою осучаснення інтер'єрів читальних залів на замовлення бібліотеки студентами факультету технологій та дизайну розроблені проєкти реорганізації читацьких приміщень книгозбірні. Кращі роботи студентів цього факультету прикрашають стіни сходових майданчиків 9-типоверхового бібліотечного корпусу, які створюють комфорт і затишок, починаючи вже з холу. Звернення за допомогою до студентів, як показує практика, дає можливість, з одного боку, професійно вирішувати проблеми зі

зміною інтер'єру, а з іншого – залучати молодь до відвідування книгозбірні.

Проведені в бібліотеці соціологічні дослідження «Комфортність обслуговування користувачів» (2012р.), «Електронні ресурси бібліотеки на допомогу навчальному процесу» (2016 р.), «Бібліотека сьогодні: оцінка користувачів» (2019 р.), «Книга і бібліотека в житті сучасного студента» (2020 р.) дали змогу побачити реальну та об'єктивну картину погляду студентства на сучасну бібліотеку, визначити важливі для молоді напрями діяльності книгозбірні та шляхи її подальшого розвитку. Разом з тим проведені анкетування засвідчили популярність книгозбірні в студентському та викладацькому середовищі. Було визначено переваги праці в бібліотеці: зручні робочі місця, швидкий доступ до комп'ютерів та інтернету, обладнання місць для роботи з власними технічними засобами (ноутбуками), спокійна атмосфера. Дизайн приміщень створює психологічний комфорт та підвищує працездатність, а культура обслуговування та зручність користування фондами відповідає побажанням читачів.

Професійний розвиток персоналу бібліотеки, який відбувається завдяки участі в наукових конференціях, семінарах, підвищенні кваліфікації, обміном передовим досвідом з бібліотекарями інших бібліотек України, а отже нові ідеї, знання, навички спричинили суттєві зміни в роботі працівників: від вузької спеціалізації та обмеженої відповідальності за доручену роботу – до широких професійних профілів, адже співробітники бібліотеки, опанувавши відповідні знання, потім застосовують їх на практиці під час обслуговування користувачів. Так працівниками відділу обслуговування, в рамках даного наукового дослідження було проведено наступні консультації: «Виставка в бібліотеці: новий погляд на традиційну форму», «Тайм-менеджмент у бібліотеці», «Комунікації з центеніалами в бібліотеках», бібліотечний лекторій «Організація комфортного середовища як засіб активізації відвідувань бібліотеки» та ін.

Досвід роботи бібліотеки з організації комфортного середовища підтверджує і досвід роботи бібліотек за кордоном, який постійно досліджують бібліотечні працівники. Яскравим прикладом створення комфортних умов для роботи як користувачів, так і співробітників є бібліотеки європейських вишів, які часто є найбільшими бібліотеками країни. Наприклад, бібліотеки у Вільному університеті Берліна та університеті Геттінгена є одними з найбільших у Німеччині, а найбільшими книгозбірнями у Великобританії є бібліотеки Единбурзького і Оксфордського університетів. Тому у Європі більшість університетських бібліотек сприймаються не просто як навчальні книгозбірні, а як інформаційні служби, що представляють бібліотечно-інформаційні послуги, без яких неможливе отримання якісної освіти. Тому студенти активно використовують традиційні книжкові фонди та електронні бази даних у своїй навчальній та науково-дослідній роботі.

Досвід європейських та українських бібліотек доводить, що високопрофесійна допомога користувачам та комфортні умови, створені для них, є рецептом успіху бібліотек. Не зайвою на шляху до підвищення комфортності наших книгозбірень буде й підтримка (зокрема й фінансова) на державному рівні, що сприятиме розв'язанню багатьох проблем.

Бібліотечно-інформаційне обслуговування – це задоволення інформаційних потреб та запитів користувачів бібліотеки шляхом створення власних інформаційних продуктів, надання інформаційних послуг, а також доступу до власних і зовнішніх інформаційних ресурсів. Стан забезпечення інформаційних потреб визначають не тільки традиційні кількісні та якісні показники бібліотечної діяльності, але й ефективність, комфортність, своєчасне обслуговування та доступність інформаційних ресурсів. Діяльність бібліотеки залежить від розвитку програмно-технічного забезпечення основних процесів та їх впровадження. Поєднання традиційних та електронних видів ресурсів визначає успішне задоволення інформаційних потреб

користувачів бібліотеки. Об'єднання традиційних та нових методів роботи дає можливість сформувати новий стиль сучасної бібліотеки ЗВО, яка є центром інформації, дозволяє, епіцентром інформаційної підтримки освіти та організатором книгопостачання і формування бібліотечних фондів.

### **Висновки і рекомендації**

Діяльність університетської бібліотеки спрямована на розвиток особистості майбутнього фахівця. Тому всі свої зусилля співробітники книгозбірні й надалі спрямовуватимуть на задоволення інформаційних потреб сучасної молоді та підвищення комфорту її перебування в цій установі.

Наукова бібліотека Хмельницького національного університету через якісне бібліотечно-інформаційне обслуговування, створення належних умов для індивідуальної та масової роботи користувачів, зокрема, роботи з технічними засобами та електронними ресурсами спонукає користувачів до співпраці, відвідування, комунікації та активного використання бібліотечних інформаційних ресурсів.

Рекомендовано:

1) сприяти формуванню навичок ефективного використання користувачами інформаційних ресурсів — електронних і традиційних;

2) здійснити у бібліотеці комплексні заходи з реновації приміщень та модернізації інформаційного середовища;

3) оновити та впровадити сучасну концепцію соціокультурної роботи (можливість перегляду кінофільмів, проведення тренінгів, майстер-класів тощо);

4) розвивати професійні якості бібліотекаря-консультанта;

5) перспективним напрямом є трансформація бібліотеки у коворкінговий простір – багатофункціональне середовище, що поєднує доступ до інформаційних ресурсів, зону відпочинку та можливості для командної роботи й нетворкінгу.

## Список використаних джерел

1. Амлінський Л. Бібліотечний комфорт: розкіш чи веління часу / Л. Амлінський // Бібліотечний вісник – 2010. – № 3. – С. 39-44.
2. Вилегжанина Т. Якісні бібліотечні послуги – запорука ефективної діяльності публічних бібліотек / Т.Вилегжанина // Бібліотечна планета – 2019. – №1 (83). – С.4-5.
3. Киричук Л. Користувач у центрі уваги бібліотекарів: європейський підхід до обслуговування / Л.Киричук // Бібліотечна планета – 2019. – 1 (83). – С. 24-26.
4. Петрицька В.М. Комфортність обслуговування користувачів в НБ ХНУ (підсумки анкетного опитування) / В.М.Петрицька // Бібліотека в освітньому просторі. Інформаційний бюлетень – 2012. – № 14. – С. 54-65.
5. Шкира О.І. Комфорт бібліотечного простору як запорука всебічного розвитку майбутнього фахівця / О.І.Шкира // Наукові праці Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В.О.Сухомлинського – 2014. – випуск 4. – С.281-286