

## **Організація комфортного середовища як умова активізації відвідувань бібліотеки**

*У статті розкривається зміст поняття бібліотечного комфорту як важливого складника конкурентоздатності бібліотек ЗВО в сучасних умовах, наголошується на важливості створення комфортних бібліотечних умов для фахового й особистісного розвитку майбутніх спеціалістів, залучення їх до бібліотеки.*

**Ключові слова:** *відділ обслуговування, абонемент, користувачі, бібліотечний комфорт, психологічний комфорт, інтелектуально-інформаційний комфорт.*

Кожного дня користувачі відвідують бібліотеки з метою задоволення найрізноманітніших потреб: ознайомитися з новинками літератури, взяти необхідні підручники додому, отримати офіційну інформацію з урядових джерел, скористатися комп'ютером або просто провести час у комфортному середовищі. Ще одним мотивом звернення до бібліотеки є збір інформації в наукових цілях – для написання доповідей, рефератів, наукових робіт, отримання літератури для підготовки до іспитів, семінарів, практичної роботи. Водночас бібліотеки намагаються створити належні умови для обслуговування усіх категорій користувачів.

Питання організації ефективної роботи бібліотеки, забезпечення комфортного бібліотечного простору піднімалося на сторінках фахової літератури неодноразово. Цим проблемам присвячені наукові роботи таких фахівців, як Л. Амлінський, Т.

Вилегжаніна, Ю. Горбань, Н. Громницька, В. Дригайло, Л. Киричук, О. Лубенець, Ю. Петрухно, А. Слободян, Л. Трачук, О. Шкиря, Я. Шрайберг та ін.

Поняття комфортності є дуже широким та вміщує в себе різні аспекти бібліотечного обслуговування. Комфортно – це значить красиво, зручно, сучасно, швидко, професійно, якісно. Це етика взаємовідносин бібліотекаря і читача, повнота та оперативність задоволення читацьких запитів, розширення асортименту послуг, що надаються. Сучасні технології диктують певні зміни та вимоги до обслуговування в бібліотеках, а тому кожна стаття, яка написана про обслуговування, торкається поняття комфортності.

Більшість дослідників вирізняють три складники бібліотечного комфорту: інтелектуально-інформаційний, психологічний та фізичний.

Під інтелектуально-інформаційним комфортом розуміється стан інтелектуальної задоволеності, що виникає внаслідок необхідної і достатньої зручності доступу людини до інформації в процесі її інформаційної діяльності. Одним із чинників привабливості бібліотеки для читачів є відчуття вищого рівня бібліотечного інтелектуально-інформаційного комфорту порівняно з домашнім. Варто розрізняти два типи бібліотечно-бібліографічних послуг: самообслуговування та індивідуальне обслуговування. У першому випадку користувач сам знаходить інформацію, але для цього його потрібно навчити користуватись електронними базами, а в другому - читач потребує індивідуальної консультації та сумісної з бібліотекарем пошукової діяльності. А для цього потрібно підвищувати ефективність кваліфікованої бібліографічної допомоги в роботі з читачами [1].

Психологічний комфорт є наслідком взаємодії читача і бібліотекаря, а також їх взаємодії з бібліотечною технікою. Оскільки роль етики взаємовідносин бібліотекаря і читача

широко висвітлена в бібліотечній літературі, обмежимося переліком основних якостей, якими повинен володіти бібліотекар-фахівець: культура спілкування, привітність, довіра, привабливий зовнішній вигляд, високий рівень комп'ютерної грамотності, компетентності. Все це входить до поняття «професіонал».

До проблем бібліотечно-архітектурної психології відносять:

- проектування приміщень - потрібно враховувати всі технологічні процеси, що здійснюються в бібліотеках, засоби механізації, автоматизації, комп'ютеризації, інформатизації бібліотечних процесів, організації та обслуговування робочих місць співробітників і користувачів, проектування місць для відпочинку й озеленення, стендів та рекламних установок;

- оформлення інтер'єру, читацької зони та читацького місця;

- освітлення приміщень.

Якщо бібліотека за внутрішньою архітектурою, технічним оснащенням і зручністю користування літературою відповідає побажанням читачів або випереджає ці побажання, то вони користуються нею більш охоче [1].

Фізичний комфорт є досить важливим складником, але не має якихось специфічних бібліотечних особливостей.

Наукова бібліотека Хмельницького національного університету (далі бібліотека) приділяє багато уваги організації комфортного бібліотечного обслуговування на основі ефективного надання інформаційно-бібліотечних послуг, які впливають на підготовку високопрофесійних фахівців та якість освітнього і науково-дослідного процесів вишу. Основу забезпечення комфортної роботи читача у книгозбірні становить ресурсна база бібліотеки, яка на 1.01.2021 р. нараховує 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 комфортності обслуговування користувачів є відвідуваність бібліотеки та затребуваність її ресурсів, тобто статистичні показники роботи відділів обслуговування. Ми вже звикли до того, що показники роботи цього відділу відображають діяльність всієї книгозбірні, адже саме вони визначають належність бібліотеки до тієї чи іншої категорії з оплати праці. Наразі відділ обслуговування бібліотеки складається з таких підрозділів:

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

Для порівняння, у 2008 році система налічувала у своєму складі чотири відділи: обслуговування на абонементах, природничо-технічної літератури, літератури гуманітарного профілю, економічної літератури. Того року по бібліотеці було обслуговано понад 38 тис. користувачів, яким видано більше ніж 870 тис. документів. Комфортність обслуговування такої кількості користувачів забезпечували 5 читальних залів на 500 посадкових місць, 11 кафедральних абонементів, 3 читальні зали на факультетах, а також беззаписна система видачі літератури та професіоналізм бібліотечних працівниць. Значно поліпшили і прискорили облік видачі документів користувачам запроваджені у першому десятилітті 2000-х років інновації – автоматизація обліку та додаткові послуги (ксерокопіювання, роздрук тощо). Створення сучасної АБІС на основі українського програмного забезпечення «УФД.Бібліотека» дало змогу удосконалити

внутрішню роботу відділів, скоротити терміни виконання замовлень, покращити швидкість і якість обслуговування традиційних та віртуальних користувачів, що в кінцевому результаті привело до реорганізації системи обслуговування.

Сьогодні, в умовах переходу на дистанційне навчання, комфортність обслуговування забезпечується наявністю віртуальної системи обслуговування бібліотеки, яка базується на ЕК, повнотекстових та бібліографічних БД, вільному доступі до іноземних БД, зокрема й сервісах книгозбірні (віртуальна довідка, онлайн-консультант, можливість перегляду свого формуляра, використання МБА, ЕДД тощо). Але традиційна система обслуговування також відіграє важливу роль в організації освітнього процесу університету, особливо в роботі з першокурсниками та молодими науковцями при написанні академічних текстів в умовах підвищення якості навчання на основі дотримання принципів академічної доброчесності, перевірки текстів на плагіат, дотримання авторського права тощо.

Важливу роль у роботі з читачами відіграє абонемент. До нього першочергово звертається читач, завітавши до бібліотеки. Працівники абонементу здійснюють реєстрацію читачів, видають читачку 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 і студентів, а також пропозицій видавництва працівниками відділу формуються заявки на доукомплектування фонду, що забезпечує його актуальність.

Зусилля колективу бібліотеки, зокрема й абонементів (відділу обслуговування), спрямовані на підвищення інформаційної культури користувачів, створення умов для самостійної праці студентів. Щорічно проводиться Місячник першокурсника, в рамках якого проводяться екскурсії по бібліотеці, здійснюється навчання користувачів пошуку інформації в електронному каталозі, базах даних та мережі Інтернет. На допомогу навчальному процесу готуються традиційні та віртуальні виставки, проводяться інформаційні масові заходи, як от: «День бакалавра», «День магістра», «День аспіранта» тощо.

Вагомою складовою забезпечення інтелектуально-інформаційного комфорту в бібліотеці є обслуговування в читальних залах всіх категорій читачів. 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.

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, конкурсах тощо. Для цього в бібліотеці функціонує зал для проведення масових заходів.

Індивідуальна робота в читальних залах бібліотеки передбачає окремі читацькі зони: традиційні місця з одно і 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, і що важливо сьогодні, відстань між відвідувачами.

Озеленення є необхідним функціональним і декоративним елементом інтер'єра бібліотеки. Кімнатні рослини зволожують 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 величезна, майже 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 проекти реорганізації читальних приміщень книгозбірні. Краші роботи студентів цього факультету прикрашають стіни сходових клітин 9-ти поверхового 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 – залучає молодь до 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.

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 в 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. Ось кілька характеристик європейських університетських бібліотек, які властиві і нашим книгозбірням:

- відкриті для всіх, як основні освітні заклади забезпечують вільний доступ до знань, інформації та спілкування користувачів;
- створюють умови для самостійної роботи користувачів, що спонукає їх більше часу проводити в бібліотеці;
- сприяють економії коштів студентів через безкоштовне використання підручників, які в Європі дорогі;
- знаходяться в зручному місці, графік роботи орієнтований на максимальне задоволення потреб користувачів.

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.

Отже, наукова бібліотека Хмельницького національного університету через якісне бібліотечно-інформаційне обслуговування, дотримання принципів академічної доброчесності, створення належних умов для індивідуальної та

масової діяльності користувачів, організацію їх комфортної роботи з технічними засобами та електронними ресурсами спонукає до співпраці, відвідування, комунікації та активного використання бібліотечних інформаційних ресурсів.

### **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. Діденко Л. Використання теорії поколінь у роботі бібліотеки закладу вищої освіти / Л.Діденко // Бібліотечний форум: історія, теорія і практика – 2019.- № 3 (17).- С.34-36.
4. Киричук Л. Користувач у центрі уваги бібліотекарів: європейський підхід до обслуговування / Л.Киричук // Бібліотечна планета – 2019.- 1 (83).- С. 24-26.
5. 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.
6. Трачук Л. Клієнтоорієнтована парадигма розвитку обласних універсальних наукових бібліотек / Л.Трачук // Бібліотечний вісник – 2016.- № 3 (233).- С.10.
7. 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