

Сервіси дають можливість вийти на новий рівень взаємодії з користувачами і залучити їх до створення спільних ресурсів і проєктів, стати ближче і, не зважаючи на відстань, бути разом в єдиному інформаційному середовищі.

*Список використаної літератури*

1. Grech M. The 10 Best Online Whiteboards with Realtime Collaboration [Electronic resource] / Matt Grech // GetVoIP : Cloud Communication Advisor. – 2016. – 14 September. – Available at : <https://getvoip.com/blog/2016/09/14/online-whiteboard-collaboration/>
2. Shannon McClintock Miller [Electronic resource] // Padlet. – Available at : [https://padlet.com/shannonmmiller#\\_](https://padlet.com/shannonmmiller#_)
3. Вирютина Е. Н. Сервисы для создания периодического издания он-лайн [Электронный ресурс] / Е. Н. Вирютина // Регіональна школа бібліотечного журналіста, 10-13 черв. 2014 р., м. Харків : матеріали до курсу / Харк. держ. наук. б-ка ім. В. Г. Короленка. – Харків, 2014. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM).
4. Глазунова Л. В. Школа бібліотечного журналіста [Електронний ресурс] / Л. В. Глазунова, В. В. Сафонова, К. М. Вирютина // Бібліотечна енциклопедія Харківщини : регіон. корпорат. проєкт / Харків. держ. наук. б-ка ім. В. Г. Короленка. – Харків, 2016. – Режим доступу: <http://libenc.korolenko.kharkov.com/bibliotechna-enciklopediya/proekt-na-diyalnist/57.html>

УДК [316.74 : 316.776] : 316.628

## **ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СЕРВІСІВ БІБЛІОТЕК ВНЗ**

### **Грабар Наталя Григорівна,**

кандидат наук із соціальних комунікацій, головний бібліограф  
Наукової бібліотеки, доцент кафедри культурних універсальї  
Харківського національного технічного університету сільського  
господарства ім. П. Василенка,

### **Соколовська Тетяна Борисівна,**

провідний бібліотекар Наукової бібліотеки  
Харківського національного технічного університету сільського  
господарства ім. П. Василенка

*Розглянуто тенденції розвитку різних форм спілкування як одного з основних сервісів бібліотеки.*

**Ключові слова:** спілкування, інформаційно-комунікаційні технології, бібліотечне обслуговування.

## ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СЕРВИСОВ БИБЛИОТЕК ВУЗОВ

**Грабар Наталья Григорьевна,**

кандидат наук по социальным коммуникациям,  
главный библиограф Научной библиотеки,  
доцент кафедры культурных универсалий

Харьковского национального технического университета сельского хозяйства  
им. П. Василенко,

**Соколовская Татьяна Борисовна,**

ведущий библиотекарь Научной библиотеки

Харьковского национального технического университета сельского хозяйства  
им. П. Василенко

*Рассмотрены тенденции развития различных форм общения в библиотеке как одного из основных сервисов.*

***Ключевые слова:** общение, информационно-коммуникационные технологии, библиотечное обслуживание.*

## INSTITUTIONAL PROSPECTS OF DEVELOPMENT OF SERVICE OF LIBRARIES OF UNIVERSITIES

**Grabar Natalia,**

Candidate of Science in Social Communications

Chief Bibliographer of the Scientific Library, Associate Professor of the  
Department of Cultural Universal

Kharkiv P. Vasilenko National Technical University of Agriculture,

**Sokolovskaya Tatyana,**

Leading Librarian of the Scientific Library

Kharkiv P. Vasilenko National Technical University of Agriculture

*Tendencies are considered in the development of various forms of communication in the library as one of the main services.*

***Keywords:** communication, information and communication technologies, library service.*

Сучасний етап розвитку суспільства за рекомендаціями 32-ї Генеральної конференції ЮНЕСКО визначається як суспільство знань, у якому знання відіграють вирішальну роль у економіці, а виробництво знань стає джерелом розвитку [1].

Як вважає Л.Й. Костенко, нині посилюється освітній акцент діяльності бібліотек, формується нова парадигма їх діяльності, стверджується новий образ бібліотеки, що відповідає парадигмі суспільства знань. Бібліотеки перетворюються у науково-освітні установи [1]. Відповідно до Концепції впровадження медіа-освіти в Україні одним з головних завдань бібліотек є навчання користувачів умінню обирати потрібну інформацію, оминати інформаційне «сміття», захищатися від потенційно шкідливої інформації з урахуванням прямих і прихованих впливів.

Студенти, молоді вчені – аспіранти та здобувачі наукових ступенів – це категорія користувачів, які особливо потребують допомоги бібліотеки. Необхідність і ефективність такої допомоги часто користувачам невідома. Найчастіше вони намагаються отримати потрібну інформацію у позабібліотечному інтернет-просторі. Однак, не зумівши знайти потрібну і достовірну інформацію, звертаються в бібліотеку. Тому таким користувачам в першу чергу необхідно подати відомості про бібліотечний веб-сегмент, його відмінності від решти Інтернет-простору.

У зв'язку з всепоглинаючою віртуалізацією суспільства люди втрачають навички традиційного спілкування. Нині комунікація витісняє живе спілкування. Комунікація на основі сучасних технологій створює ілюзорне середовище, в якому людина, імітуючи спілкування, залишається самотньою і незрозумілою. Комунікація зводить спілкування до обміну інформацією. При цьому особистість людини не відіграє ролі. Спілкування – «занурення в глибину Іншого» [6]. Як показує практика, на сьогодні людей необхідно вчити спілкуванню.

Тому організація різних форм **безпосереднього спілкування** стає одним з **найважливіших сервісів** бібліотек ВНЗ.

Вітчизняні дослідники, зокрема Д.А. Солов'яненко класифікує **бібліотечний сервіс** за низкою критеріїв: дистанційний та безпосередній бібліотечний сервіс, що визначається за ознакою місцезнаходження користувача (якщо суб'єкти сервісних відносин знаходяться на один від одного і не можуть мати прямого, тобто неопосередкованого, контакту, такий сервіс називається дистанційним). Розподілений та комплексний бібліотечний сервіс – за ознакою комплексності надання послуг (якщо різні види бібліотечних послуг (пошук, довідки, переклади тощо) виконуються у єдиному процесі, тобто поєднані між собою та надаються єдиним сервісним підрозділом, у єдиному місці, такий сервіс називається комплексним. Якщо ж послуги надаються окремо одна від одної та суттєво різняться

за ознакою місця та/або підрозділу-виконавця, такий сервіс є розподіленим) [2, с. 208].

Впровадження ІКТ-технологій у бібліотечні сервіси повинно супроводжуватись навчанням користувачів відбору інформації та формуванню нових знань на основі морально-етичних норм та принципів безпеки життєдіяльності [3].

Особливістю і перевагою бібліотек перед ЗМІ є можливість використовувати в комплексі віртуальні і безпосередні форми спілкування, розробляти нові форми комунікації з застосуванням мультимедійних, ІКТ-технологій. Єдина для різних бібліотек система морально-етичних цінностей дозволяє сформувати безпечне і надійне для розвитку людської особистості інформаційно-комунікаційне середовище як ціннісноорієнтовану єдину систему.

Із поширенням комунікаційної взаємодії в Інтернеті спілкування практикується переважно заради самого спілкування. Інформаційному впливу головним чином піддається найбільш масова й активна частина аудиторії Інтернету – молодь. Інтернет для молоді – це засіб відпочинку, джерело будь-якої інформації, простір без цензури, в якому можна без будь-яких обмежень висловити свої почуття, не піклуючись про правила граматики. Сьогодні відчувається особлива потреба в культурі спілкування: завдяки великій кількості комунікативних засобів і посередників сформувалися нові типи комунікативної взаємодії [4; 5].

О.В. Прудникова визначає спілкування як необхідну передумову реального функціонування суспільної свідомості. Суть спілкування полягає у проникненні у внутрішні світи, життєві смисли його учасників [7].

Спілкування не є тільки системою різних форм та методів передачі й обміну інформацією. Спілкування – багатопланова взаємодія людей, в якій беруть участь всі якості людини. Спілкування – необхідна умова функціонування свідомості, соціалізації та розвитку людини. (Без спілкування з іншими, людина може стати подібною Мауглі).

Організація бібліотечного обслуговування щоденно потребує пошуку певних моделей тих процесів, які з позицій сьогодення варто розглядати як систему факторів, що сприяє креативності, самовдосконаленню, самовихованню та самореалізації особистості.

У суспільстві не відбувається стрімкого зростання духовної культури безпосередньо слідом за збільшенням обсягу інформації та розширенням сфери спілкування. У цьому зв'язку постає питання про

усунення цього протиріччя, тобто виховання особистості, здатної в системі самоосвіти, самовиховання, творчості знаходити інформацію, що дозволяє удосконалювати духовну культуру. Необхідно враховувати, що елементи культури можуть виступати як посередники спілкування. Завдяки їм спілкування може здійснюватися розвертаючись з окремих актів в процеси, набувати стабільний характер.

Фінські бібліотеки також перейшли на новий формат роботи, що в більшості сприяє спілкуванню. Працівники, підлаштовуючись під умови нового часу, перетворили простір в коворкінг, безпосередньо бібліотеку та майданчик для громадських зустрічей. Після глобальних перетворень змінилось ставлення як самих бібліотекарів до того, що вони роблять і для чого існують, так і користувачів до бібліотек – вони з радістю беруть участь в ініціативах, проводять масові заходи, приходять з користю провести свій вільний час [8].

Отже, відповідно до нинішніх соціокультурних умов вся бібліотечна діяльність зазнає змін, тобто змінюються її суттєві функції, взаємозв'язки як між внутрішніми елементами, так і з зовнішнім середовищем. Трансформаційні процеси змінили всю систему бібліотечних ресурсів та бібліотечної праці. Бібліотека набула нових обрисів, які повною мірою відображають специфіку сучасної соціокультурної ситуації.

Нові інформаційно-комунікаційні технології надають можливість більше спілкуватися у віртуальному середовищі. Тому з кожним роком зростатиме роль бібліотек у створенні нових форм спілкування відповідно до умов соціальної реальності. На нашу думку, одним із основних завдань бібліотек на сучасному етапі є недопущення деградації спілкування, а тим самим і масової роботизації людей. Виходячи з цього, необхідно стимулювати у читачів потреби у колективному творчому спілкуванні, адже без цього особистість не може всебічно розвиватися.

Форми таких взаємовідносин різні – від зацікавленого персонального спілкування користувача і бібліотекаря при організації видачі документів до створення будь-яких видів можливого інформаційного сервісу для потреб усіх категорій користувачів з урахуванням їх уподобань, особистих побажань і зручностей.

Бібліотеки мають можливість для створення іншої форми середовища, в якому використання сучасних технологій сприяють функціонуванню гуманістичних цінностей спілкування, що дозволяє говорити про перспективи мультимодальної бібліотеки. При цьому

спілкування в бібліотеці має своїх специфічних атракторів, до яких відносяться дистанційні, віртуальні.

Характерною рисою нашого часу є посилення тенденцій до інтроверсії, індивідуалізму, людина занурюється в себе, руйнуються традиційні цінності, з життя йдуть ритуали. Все це зворотний бік здобутої свободи, розвитку комп'ютерних технологій, засобів зв'язку. Однак для розвитку творчих здібностей людині необхідно діалогічне спілкування, під час якого людина може побачити будь-яку ситуацію з нової позиції, погоджуючи в процесі діалогу свою точку зору з точкою зору іншої людини. **Діалогічне спілкування** – це гуманістичне спілкування. Діалогічне спілкування передбачає ставлення до іншої людини як до цінності, неповторної індивідуальності.

Реалізація спілкування в системі бібліотечного сервісу – це така професійна діяльність, що має в своїй структурі певні етапи: початковий (встановлення контакту); взаємодія, комунікації як заключний. Між ними вважаємо за необхідне розглядати спілкування. Без наявності комунікативної компетенції це неможливо впровадити в практику. Професійна компетенція – важлива складова реалізації спілкування в бібліотеці. Від професійної компетенції залежить ефективність процесу комунікації та виконання місії бібліотеки.

Основними тенденціями розвитку спілкування в бібліотеці є такі напрями як: включення спілкування до спеціальних професійно-освітніх програм, опанування культурою спілкування на різних рівнях організації бібліотечної діяльності, втілення в практику бібліотечної діяльності різноманітних його форм, поліпшення технологічного оснащення спілкування у віртуальному просторі. Адже, основним джерелом ресурсів для більшості користувачів стала глобальна мережа – Інтернет, завдяки якій ми одержуємо доступ як до освітніх, так і до багатьох інших ресурсів, починаючи від звичайних текстів і закінчуючи складними відеозображеннями. Сучасні ЗМІ теж намагаються донести певну інформацію до своєї аудиторії. Відтак, від змісту цієї інформації залежить і ставлення людей до оточення. Тому необхідно звертати увагу на ціннісне наповнення змісту комунікативних практик у бібліотеці.

На думку авторів [9], реалізуючи комунікативні практики, індивід здійснює вибір дій, які забезпечують адекватне сприйняття і цілеспрямовану передачу інформації в конкретній ситуації, а також репрезентує систему знань, норм цінностей і зразків поведінки, прийнятих в конкретному комунікативному середовищі. У

повсякденній комунікації народжуються майбутні соціальні практики, які можуть стати основою суспільних трансформацій.

Бібліотека безпосередньо бере участь в організації комунікативних практик. Система цінностей індивіда знаходить відображення в різних видах його діяльності, яка, в свою чергу, є передумовою виникнення інформаційних потреб особистості. На задоволення їх, а отже, на формування і розвиток системи цінностей спрямована діяльність кожної бібліотеки.

Бібліотечні фахівці НБ ХНТУСГ ім. П. Василенка запроваджують комунікативні практики, що передбачають наступні форми: інтерактивні (встановлення взаємовідносин); діалогові (партнерські на основі обміну інформацією); монологічні (співбесіда, інформаційне повідомлення, години спілкування), мовчазні (робота з комп'ютерною технікою) – своєрідний міст між віртуальним світом і реальною бібліотекою, що сприяє зростанню її популярності, поєднуючи старі форми з новітніми інформаційними технологіями, перетворюючи бібліотеку на особливе інтелектуальне середовище, що спонукає до здобуття знань. Спілкування в бібліотеці є початковим етапом взаємодії бібліотекаря і читача для подальшого інформаційного сервісу.

#### *Список використаної літератури*

1. Костенко Л. Й. Бібліотека суспільства знань: концептуальна модель / Л. Й. Костенко // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2006. – № 1. – С. 23–28.
2. Грабар Н. Спілкування в бібліотеці: теоретико-методологічний аналіз : монографія / Н. Грабар. – Харків : Майдан, 2014. – 354 с.
3. Безпека життєдіяльності : навч. посіб. / Ю. С. Скобло, Т. Б. Соколовська, Д. І. Мазоренко [та ін.]. – К. : Кондор, 2003. – С. 421.
4. Грабарь Н. Г. Формирование информационно-коммуникационного пространства библиотеки на современном этапе / Н. Г. Грабарь, Т. Б. Соколовская // НТИ. Сер. 1. – 2017. – № 7. – С. 13–18.
5. Тихомирова И. И. Новый вектор развития российских библиотек, или мыслить гуманно / И. И. Тихомирова // Библиотечное дело. – 2011. – № 17. – С. 20–23.
6. Шелковая Н. В. Человеческое общение: генезис, специфика, перспективы / Н. В. Шелковая // Філософія спілкування. – 2011. – № 4. – С. 49–55.
7. Прудникова О. В. Соціокультурна комунікація в контексті становлення та розвитку інформаційної культури [Електронний ресурс] / О. В. Прудникова // eNULAUIR НЮУ ім. Ярослава Мудрого. – Режим доступу : [http://dspace.nulau.edu.ua/bitstream/123456789/3885/1/Prydnikova\\_123\\_132.pdf](http://dspace.nulau.edu.ua/bitstream/123456789/3885/1/Prydnikova_123_132.pdf).

8. Новые приключения в библиотеках Финляндии [Электронный ресурс] // Это Финляндия. – Режим доступа : <https://finland.fi/ru/zhizn-i-obshhestvo/novye-priklucheniya-v-bibliotekah-finl/>.

9. Зотов В. В. Коммуникативные практики как теоретический конструкт изучения общества [Электронный ресурс] / В. В. Зотов, В. А. Лысенко // Научная электронная библиотека «Киберленинка». – Режим доступа : <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikativnye-praktiki-kak-teoreticheskiy-konstrukt-izucheniya-obschestva>.

УДК 027 : 001.89

## **ДЕЯКІ НОВІ СТАНДАРТИ ДЛЯ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ БІБЛІОТЕКИ**

**Грищенко Тамара Борисівна,**  
директор наукової бібліотеки Харківського національного  
університету радіоелектроніки,  
**Нікітенко Олександр Миколайович,**  
кандидат технічних наук,  
доцент кафедри метрології та технічної експертизи  
Харківського національного університету радіоелектроніки

*Подано стислу характеристику міжнародних стандартів з інформації та документації, які є чинними з 1 вересня 2016 р. Розглянуто групи показників та критеріїв ефективності роботи бібліотеки, яких вона має дотримуватися.*

***Ключові слова:** ISO, стандарт, бібліотека, ефективність, оцінювання, показник.*

## **НЕКОТОРЫЕ НОВЫЕ СТАНДАРТЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ БИБЛИОТЕКИ**

**Грищенко Тамара Борисовна,**  
директор научной библиотеки Харьковского национального  
университета радиоэлектроники,  
**Никитенко Александр Николаевич,**  
кандидат технических наук,  
доцент кафедры метрологии и технической экспертизы  
Харьковского национального университета радиоэлектроники

*Приведена сжатая характеристика международных стандартов по информации и документации, которые являются действующими с 1 сентября*