

# **Інформаційне забезпечення потреб користувачів традиційними та інноваційними методами**



**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

**Золотоноша, 2018**



Нині публічна бібліотека розглядається як найдемократичніший соціальний інститут, що мусить бути максимально наближеним до повсякденного життя. Бібліотека забезпечує користувачам вільний, рівноправний доступ до найрізноманітнішої інформації, надає можливість для безперервної освіти, допомагає задовольняти культурні, комунікаційні потреби. Змінюється її місце в культурно-освітній та інформаційній інфраструктурі регіону, роль у громадському та політичному житті, розвитку місцевого самоврядування, у підвищенні соціальної активності населення.

Перетворення публічної бібліотеки на інформаційний центр громади, коли, з одного боку, бібліотека формує громадську думку і доводить її до владних органів, а з іншого, інформує громадськість про діяльність місцевої влади; збирання фактографічної інформації з питань повсякденного життя надають діяльності бібліотеки інноваційного характеру.

Відбуваються радикальні зміни і в методах збирання, оброблення, і у формах надання місцевої інформації. Бібліотека активно співпрацює з органами влади, соціальними установами, бізнесовими структурами, громадськими організаціями даної місцевості, що надають бібліотеці відповідну інформацію. Бібліотека стає координаційним центром громади, важливим і помітним закладом в інфраструктурі регіону.

У книгозбірні є багато можливостей розповісти про себе. Друкована реклама є дієвим засобом залучення до бібліотеки мешканців території, яку вона обслуговує. Реклама дозволяє поінформувати громаду про можливості бібліотеки, її діяльність та може дати цікаві результати.

Значну роль відіграє й інформаційна зона, створена у бібліотеці, матеріали якої можуть здивувати, зацікавити, привабити відвідувачів. І, безумовно, велике значення має надання людям можливості проявити себе, реалізувати свої здібності у книгозбірні, адже вини мають непоганий досвід з організації виставок творчих робіт своїх

користувачів, їхніх бенефісів, спілкування за інтересами тощо.

Крім роботи з населенням, слід довести необхідність бібліотеки структурам, від яких певною мірою залежить її життєдіяльність. Традиційні плани і звіти можна подати дуже сучасно. Короткий витяг із плану з цифрами та діаграмами, які запам'ятовуються, розданий в усі соціальні служби та громадські організації, представникам влади; розробка невеличкої програми (виходячи з можливостей бібліотеки) на виконання загальнодержавних або місцевих програм, до певних подій чи дат; інформаційний звіт про діяльність книгозбірні, котрий може бути опублікований у місцевій газеті, продемонструють здатність бібліотеки вирішувати серйозні завдання і бути необхідною складовою соціокультурного життя спільноти.

Сприятиме цьому і визначення кола партнерів, разом з якими вона працює. За їхньою допомогою бібліотека може розробити сумісні програми, підготувати фактографічну інформацію соціального характеру, провести творчі акції, які матимуть широкий резонанс серед населення. Більше того, у співпраці, наприклад, із соціальними службами можна налагодити обслуговування людей з обмеженими можливостями, особами похилого віку, багатодітними сім'ями. Саме вони потребують першочергового інформування про свої права та можливості.

У результаті такого соціального партнерства публічна бібліотека отримує:

- ✓ можливість залучення до участі у своїх заходах додаткового кола спеціалістів – консультантів з різних життєвих проблем пересічної людини;
- ✓ нові джерела інформації;
- ✓ підтримку громади, місцевої влади, зокрема фінансову;
- ✓ можливість поповнювати свої фонди, в т. ч. за рахунок книжкових дарів.

Отже, публічна бібліотека має прагнути бути саме інформаційним центром, аби кожен житель не витрачав час, щоб знайти потрібні відомості, а знав, що саме тут він за мінімальний проміжок часу дістане максимально повну інформацію.

Задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотеки.

Бібліотека, відчуюючи на собі зміни у суспільстві, поступово трансформується. Це віддзеркалюється й у терміносистемі бібліотечного обслуговування: поняття «читач» усе частіше замінюється термінами «користувач», «абонент бібліотеки», «споживач інформації». З'явилося поняття «бібліотечна послуга».

Сьогодні в бібліотеці можна зустріти не тільки традиційних читачів, які звертаються до друкованих документів, а й таких, що прийшли до бібліотеки користуватися інформацією мережі Інтернет. І таких користувачів стає все більше. З'явилися віддалені користувачі, які отримують інформацію з веб-сайту бібліотеки. Завдяки електронним мережам бібліотека сьогодні має можливість без обмежень збільшити час обслуговування користувачів, надаючи інформацію про свої фонди через веб-сайт.

Публічна бібліотека, яка дійсно прагне стати центром місцевої спільноти, має приділяти значну увагу підвищенню якості своїх послуг, забезпеченню інформаційних потреб населення.

Саме інформаційна складова стає основою взаємодії бібліотекаря та громади і постійно знаходиться в полі зору бібліотекаря, закладається у план роботи бібліотеки. Для цього книгозбірні потрібно постійно аналізувати запити користувачів, розширювати коло послуг, удосконалювати систему довідково-інформаційного обслуговування. Моніторинг читацьких інтересів може бути представлений найрізноманітнішими формами, як то: соціологічна розвідка «Вчителі – читачі бібліотеки», «Читає сім'я»; міні-інтерв'ю «Які періодичні видання потрібні»; експрес-

опитування «Краща книга року», стенд-опитування «Я хочу, щоб у бібліотеці було...».

Значне місце у діяльності багатьох публічних бібліотек посідає робота з навчальними закладами. Бібліотека інформаційно сприяє забезпеченню навчального процесу, розширюючи коло інтересів учнівства, стимулюючи прагнення до пізнання, виховуючи любов до читання.

Так, бібліотека може організовувати комплексні заходи, що стимулюють потяг школярів до знань, вчать самостійно мислити та аналізувати. Це предметні тижні, дні знань та ін. Наприклад, Тиждень історії України «Тебе у спадок віддали мені мої батьки і предки невідомі», де можуть бути представлені виставки-персоналії «Світлі імена України і світу»; вечір історичного портрета «Талант служити Україні»; вікторина «Чи знаєш ти?». Предметний Тиждень точних наук допоможуть інформаційно забезпечити книжкова виставка «Під знаком Нобеля», вікторина «Фізичні явища у народних прикметах», перегляд «Яскраві зірки України у світовій науці», «Про видатних і знаменитих», вечір-портрет «Я є людина – син свого народу» (присвячується особі, чий ювілей святкується у поточному році або людині, пов'язаній із даною місцевістю).

Для тих, хто цікавиться інформацією про різні країни, доцільним буде створення бібліодайджестів на зразок: «Англія, якої ми не знаємо», «Таємниці Країни Сходу Сонця». Ці добірки можна присвятити і творчості окремих письменників, які нещодавно увійшли до шкільної програми та про які бракує інформації у підручниках.

На допомогу випускникам бібліотеці варто готувати експрес-інформації щодо вибору ВНЗ, умов вступу та навчання, можливості репетиторства тощо. Залишається популярною така форма роботи, як «Календар професій». Це невеличкі виставки, здебільшого художньої та популярної літератури, присвячені професійним святам.

Інформаційна зона має містити відомості про конкурси, гранти, можливість навчання за кордоном, рекламні проспекти діючих в районі навчальних закладів.

Важливим завданням залишається формування інформаційної культури читачів, їхнього вміння продуктивно користуватися ресурсами бібліотеки. Формами такого навчання можуть бути: оглядові екскурсії по книгозбірні та ігрові заняття з основ інформаційного пошуку.

Основними видами інформування, що застосовуються у публічних бібліотеках, є масове, колективне (групове) та індивідуальне.

Масове інформування ведеться за допомогою різноманітних форм як у самій бібліотеці, так і за її межами, та включає:

- ✓ випуск інформаційних бюлетенів;
- ✓ організацію виставок-переглядів;
- ✓ здійснення оглядів літератури;
- ✓ проведення днів інформації і т. ін.;
- ✓ підготовку інформаційних матеріалів для місцевої преси, теле- та радіопередач.

Все більшої популярності набувають шорт-листи, що виникли як відповідь на запити читачів, котрі цікавляться сучасною українською літературою. Це короткі рекламні проспекти з відомостями про автора, його твори та їхню наявність в окремих бібліотеках ЦБС.

Дієвими можуть бути листки-звернення до читачів з інформацією про нові надходження літератури до читального залу, розміщені у відповідному розділі книжкового фонду на абонементі.

Колективне (групове) інформування. Розраховано, головним чином, на місцеве керівництво, працівників освіти, культури, спеціалістів народного господарства. Метою є задоволення інформаційних запитів, що пов'язані з виробничою та громадською діяльністю. Здебільшого потрібна вузькогалузєва інформація, підготовка якої потребує висококваліфікованої і копіткої праці.

Індивідуальне інформування. Здійснюється для користувачів, які потребують регулярного оповіщення про нову літературу за визначеною темою.

Інформаційно-бібліографічне забезпечення читачів відображається у загальному плані-звіті роботи бібліотеки, а також підлягає систематичному відображенню в первинних облікових документах. Це може бути Щоденник роботи відповідного структурного підрозділу бібліотеки, в якому рекомендується виділяти такі розділи:

- ✓ індивідуальне і колективне інформування;
- ✓ дні інформації;
- ✓ дні спеціаліста;
- ✓ виставки;
- ✓ огляди.

Виконані бібліографічні довідки обліковуються у Зошиті обліку виконаних довідок для подальшого відображення у формі державного статистичного спостереження (б-нк).

## Форми масового інформування:

### ***Виставки***

Актуальними залишаються наочні форми роботи: книжкові виставки, куточки, постійно діючі стенди. Виставки, завдяки різноманітності свого читацького призначення, часу дії та місцезнаходження, забезпечують оперативне і багатопланове інформування широкого загалу користувачів.

Щоб виставка привернула увагу відвідувача, вона має викликати емоції, зацікавленість, бажання ознайомитись із представленими документами. За словами В. Гюго: «Творець – книги автор. Творець її долі – бібліотекар». Тому назви для експозицій підбираються нетрадиційні, короткі, що легко запам'ятовуються.

### ***Огляди літератури***

Бібліографічний огляд є досить поширеною формою масового інформування, що може бути самостійною або проводитися біля книжкових виставок під час переглядів,



днів інформації та ін. Сьогодні все частіше використовується мультимедійне обладнання, котре забезпечує музичне та візуальне (демонстрацію слайдів) оформлення.

Існують три види усних бібліографічних оглядів: нових надходжень; тематичний; бібліографічних видань.

Великий інтерес у читачів викликають огляди нових надходжень літератури. Їхнє завдання – регулярне та оперативне ознайомлення користувачів із виданнями та бібліографічними матеріалами. Практикуються огляди окремих видів видань. Тривалість інформаційного огляду – 15-30 хвилин.

Огляди бібліографічних видань покликані допомогти читачам самостійно знайти необхідні їм джерела. Ці огляди розраховані на спеціалістів і частіше за все проводяться на групових заняттях та семінарах з популяризації бібліотечно-бібліографічних знань, а також на додаток до лекцій за певними темами.

**День інформації** (ДІ) – це комплексний інформаційний захід, до підготовки якого залучені всі структурні підрозділи бібліотеки. Він поєднує в собі різні форми роботи: книжкові виставки, перегляди літератури з визначеної теми, бібліографічні огляди, консультації з використання ДБА .

Дні інформації можуть мати широкомасштабний характер і бути присвячені таким важливим акціям, як, наприклад, відзначення Дня охорони навколишнього середовища, Дня Землі, Дня квітів та птахів тощо. Вони можуть супроводжуватися конкурсом малюнка «Світ навколо нас», котрий влаштовуватиметься у стінах бібліотеки (малювання на папері) або біля неї (на асфальті).

Бібліотеки широко використовують малі форми індивідуального та колективного інформування користувачів. Залежно від періодичності нових надходжень літератури за заявленою темою бібліотекар усно або письмово повідомляє про їхню наявність у книгозбірні.

Довідково-бібліографічний апарат як складова забезпечення інформаційних потреб користувачів.

**Довідково-бібліографічний фонд** (ДБФ) – є не тільки складовою частиною ДБА, а і ядром бібліотечного фонду, з якого практично починається бібліотека. Саме довідковий фонд підлягає першочерговому опрацюванню для включення в електронний каталог бібліотеки. Це багаторічне зібрання, що включає словники, довідники, інформаційні та бібліографічні покажчики (крім карткових каталогів та картотек), архів виконаних довідок, бази даних. Останнім часом значне місце займає довідкова інформація на нетрадиційних носіях та віртуальна інформація.

Довідковий фонд має бути у відкритому доступі, щоб у користувача була можливість самому і відразу взяти будь-яке видання. До його складу входить довідкова література – енциклопедії та видання загального змісту і галузевого спрямування, як то: «Популярна юридична енциклопедія», «Банківська енциклопедія», «Дитяча енциклопедія», «Велика енциклопедія школяра», «Енциклопедія про все на світі» і т. ін.), довідники «Швидка юридична допомога», «Країни світу» тощо.

Підлягають постійному зберіганню словники, календарі (знаменних і пам'ятних дат, галузеві й тематичні: «Художній календар», «Сто пам'ятних дат»).

Усі бібліотеки виконують у ході обслуговування користувачів велику кількість бібліографічних довідок. При підготовці деяких із них потрібні значні трудовитрати та час, залучення спеціалістів для консультацій. За своїм змістом ці матеріали можуть становити інтерес і для багатьох інших користувачів бібліотеки. Тому накопичення виконаних довідок може бути актуальними і за формулюванням теми, і за складом використаних документів.

Важливе місце у ДБА займає система каталогів і картотек.

Це, звичайно, абетковий каталог, який відображає весь наявний фонд бібліотеки.

Важливою ланкою інформаційно-бібліографічної роботи бібліотекаря є робота з картотеками. Найбільш вагомою серед них є систематична картотека журнальних та газетних статей. Вона займає центральне місце в системі картотек, є універсальною за змістом, загальною за призначенням і виконує функцію ядра всієї системи картотек бібліотеки. Особливість СКС полягає в оперативному відображенні нових матеріалів із журналів, газет тощо, постійному введенні нових та актуалізації формулювання старих рубрик. Матеріали в СКС зберігаються до тих пір, поки у бібліотеці залишається джерело інформації.

При необхідності, додатково ведуться й інші допоміжні картотеки: нових надходжень, назв творів художньої літератури, персоналій тощо. Особливої уваги потребує краєзнавча картотека, яка може бути самостійною залежно від кількості наявного матеріалу.

Картотека нових надходжень призначена інформувати користувачів про поповнення фонду бібліотеки.

Картотека назв художніх творів допомагає у пошуку літератури за назвою твору, яка частіше буває відома користувачу, ніж прізвище автора. Картки цієї картотеки містять мінімум відомостей – назву твору, його жанр, прізвище, ім'я автора.

У публічних бібліотеках також практикується ведення картотеки персоналій. До неї можна включати відомості щодо державних діячів, представників науки, культури, досі невідомих широкому загалу.

Краєзнавча картотека містить матеріали, що сприяють вивченню рідного краю: інформацію про книги, аналітичний розпис статей зі збірок і періодичних видань, котрі стосуються даного регіону. У картотеці мають бути відображені також художні твори – місцевих

письменників і таких, у котрих згадується цей край. Формування краєзнавчої картотеки здійснюється за такими аспектами: історичний, народознавчий, географічний, екологічний, літературне краєзнавство, видатні люди рідного краю.

**Матеріал підготувала:**

провідний методист відділу організаційно-методичної та краєзнавчої роботи

Д.Г.Вовк

**Відповідальна за випуск:**

Директор ЦРБ та РДБ  
Золотоніської ЦБС

Г.М.Безкровна