

Міністерство освіти і науки України
Мукачівський державний університет

Мовчан К.М.
БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ:
Навчально-методичний посібник

Мукачево 2025

УДК 021.2:027.08/.081(075.8)
М74

*Рекомендовано до друку
рішенням Науково-методичної ради Мукачівського державного університету
протокол № 7 від 20 березня 2025р.*

М74

Мовчан К.М. Бібліотечно-інформаційне обслуговування: навчально-методичний посібник. Мукачево: МДУ, 2025. 108с.

Навчально-методичний посібник **"Бібліотечно-інформаційне обслуговування"** призначений для студентів спеціальностей бібліотечної та інформаційної справи, а також для фахівців, які прагнуть підвищити свою кваліфікацію в галузі бібліотечного обслуговування.

У посібнику висвітлюються сучасні підходи до організації бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах цифровізації та змін у потребах користувачів. Окрема увага приділяється принципам надання інформаційних послуг, розвитку електронних ресурсів, а також використанню новітніх технологій у бібліотечній діяльності. Розглядаються питання комунікації з користувачами, управління інформаційними потоками, а також забезпечення доступності та інклюзивності інформаційних послуг. Посібник містить практичні рекомендації щодо використання цифрових платформ, соціальних медіа та інших сучасних засобів комунікації для покращення обслуговування користувачів.

Посібник буде корисним для студентів, викладачів, працівників бібліотек та інформаційних центрів, а також для всіх, хто цікавиться сучасними тенденціями в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні.

@Мовчан К., 2025
@МДУ, 2025

ПЕРЕДМОВА

Дисципліна "Бібліотечно-інформаційне обслуговування" займає важливе місце у підготовці фахівців бібліотечно-інформаційної галузі, оскільки спрямована на формування системи знань, вмінь і навичок, необхідних для ефективної організації роботи сучасних бібліотек та інформаційних центрів. Її роль полягає в забезпеченні теоретичної і практичної бази для розуміння сутності бібліотечного обслуговування, його завдань, процесів і технологій, а також їх адаптації до сучасних викликів інформаційного суспільства.

Місце дисципліни визначається її спрямованістю на:

1. Розуміння інформаційних потреб користувачів – як індивідуальних, так і групових, що дозволяє бібліотекарям краще орієнтуватися у запитах і створювати послуги, які відповідають цим потребам.
2. Організацію ефективної системи обслуговування – дисципліна вивчає процеси, технології та методи надання доступу до інформації та документів, що є базовою функцією бібліотек.
3. Освоєння інноваційних технологій – курс надає знання про сучасні технології, які змінюють підходи до обслуговування користувачів, забезпечуючи доступ до електронних ресурсів та підтримку електронного урядування.
4. Аналіз трансформацій у бібліотечній галузі – дисципліна розглядає вплив змін у соціальній та інформаційній сферах на діяльність бібліотек, зокрема нові умови функціонування, зміну ставлення до інформаційних потреб особистості, а також важливість забезпечення вільного доступу до інформації.
5. Розвиток інформаційної культури – курс формує розуміння важливості інформаційної грамотності користувачів, що є необхідним елементом демократичного суспільства.
6. Формування професійних якостей бібліотекаря – дисципліна сприяє розвитку навичок комунікації, управління інформаційними ресурсами, роботи

з основними читацькими групами та впровадження нових форм обслуговування.

Метою навчальної дисципліни є формування у здобувачів системи теоретичних, методичних знань про організацію, різні види, процеси, технологію інформаційно-бібліотечного обслуговування як індивідуального читача (користувача) бібліотеки, так і різних читацьких груп.

Завдання дисципліни:

- визначити теоретичні проблеми інформаційного обслуговування користувачів бібліотек;

- вивчити організацію бібліотечно-інформаційного обслуговування як систему послуг, які забезпечують користувачам доступ до документів та інформації;

- надати знання та розуміння методики інформаційного обслуговування користувачів бібліотек;

- сформувати вміння виконання технологічних процесів кожного виду інформаційного обслуговування користувачів бібліотек;

- обґрунтувати важливість використання сучасних інноваційних технологій при бібліотечному обслуговуванні;

- розкрити стан бібліотечного обслуговування з урахуванням трансформацій, що відбулися в соціальній сфері нашої країни, і пов'язаних з ними професійних змін: новими умовами функціонування бібліотек, новим ставленням до особистості і її інформаційних потреб, визнанням вільного доступу до інформації як базової цінності демократичного суспільства і т.д.;

- з'ясувати важливість інформаційної культури при бібліотечному обслуговуванні;

- сформувати у здобувачів основні професійні якості бібліотекаря;

- визначити форми і функції бібліотечного спілкування;

- вивчити технологію і методи бібліотечного обслуговування основних читацьких груп;

- дослідити нові форми організації бібліотечного обслуговування в Україні та за кордоном;
- з'ясувати роль інформаційно-бібліотечного обслуговування в розвитку електронного урядування.

Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

Тема 1. Теоретичні засади інформаційного обслуговування користувачів: історія і сучасний стан.

Історичні витоки інформаційного обслуговування.

Інформаційне обслуговування користувачів має глибокі історичні коріння. Ще у стародавньому світі знання зароджувалося у формі усної передачі інформації, яка служила основою усіх спільнот. Перші бібліотеки, створені у Стародавньому Шумері та Єгипті, служили для зберігання письмових джерел і їх надання воїнам, жрецям та державним чиновникам.

У стародавні часи інформаційне обслуговування користувачів набувало різних форм залежно від суспільного устрою, рівня розвитку писемності та наявних технологій збереження інформації.

До появи писемності основним способом збереження та передачі знань була усна традиція. Жерці, старійшини та вчителі передавали знання з покоління в покоління у вигляді легенд, міфів, пісень і переказів. Це мало велике значення в формуванні культури, релігійних вірувань і суспільних норм.

З розвитком писемності у IV-III тис. до н.е. почали з'являтися перші письмові документи, створені на глиняних табличках (у шумерів), папірусі (в Єгипті) та інших матеріалах. Це сприяло накопиченню знань і розвитку спеціальних установ для їх збереження.

Шумерські бібліотеки (III тис. до н.е.) містили клинописні таблички, які використовувалися для фіксації законів, економічних розрахунків та астрономічних даних. Такі архіви функціонували при храмах і палацах, де жерці та писарі виконували роль своєрідних бібліотекарів.

Єгипетські сховища знань також мали важливе значення. Відомо, що при храмах існували так звані "Доми життя" – центри збереження рукописів,

де жерці та освічені чиновники отримували доступ до знань з медицини, математики та релігії.

У період Античності інформаційне обслуговування почало виходити за межі храмових і державних архівів. Бібліотеки стали відкриватися для освічених громадян:

Александрійська бібліотека (III ст. до н.е.) була одним із найбільших центрів збереження знань античного світу, де працювали вчені, займалися каталогізацією та систематизацією текстів.

Римські бібліотеки були як державними, так і приватними. У Римі з'явилася практика створення спеціальних приміщень для читання, що можна вважати попередниками сучасних читальних залів.

У середньовіччя бібліотеки були центрами наукової діяльності та зберігання рукописів, що використовувалися ченцями та науковцями. В Епоху Відродження відбулося поширення друкованих книг, що сприяло становленню перших публічних бібліотек.

Період Середньовіччя (V–XV ст.) відзначався значним впливом церкви на збереження та розповсюдження знань. У цей час більшість бібліотек були розташовані при монастирях, університетах та королівських дворах. Після падіння Західної Римської імперії центрами збереження знань стали монастирі. Ченці не лише зберігали рукописи, а й займалися їх переписуванням у спеціальних скрипторіях – майстернях, де створювалися копії книг. *Бенедиктинські монастирі* мали найбільші колекції рукописів, зокрема релігійні, філософські, медичні та історичні тексти. *Скрипторії* відігравали важливу роль у збереженні античних знань, оскільки ченці переписували твори давньогрецьких та римських авторів.

Доступ до бібліотек в цей період мали лише монахи та обрані вчені, що обмежувало поширення знань серед загального населення.

З появою перших університетів у XII–XIII століттях (Болонський, Паризький, Оксфордський, Кембриджський) виникла потреба в

організованому збереженні та використанні книг для навчальних і наукових цілей. Університетські бібліотеки стали важливими центрами інтелектуального життя, однак вони суттєво відрізнялися від сучасних книгозбірень.

Книги були надзвичайно дорогими, адже їх копіювали вручну на пергаменті, тому вони не видавалися на руки студентам. Викладачі та студенти могли користуватися книгами лише у спеціальних читальних приміщеннях. Відвідування бібліотеки вимагало особливого дозволу, і доступ мали лише викладачі та найкращі студенти.

Щоб запобігти крадіжкам, так як книги були досить дорогі, в бібліотеках була впроваджена система "ланцюгових книг". Книги прикріплювали до полиць металевими ланцюгами. Ланцюги були досить довгими, щоб читач міг зручно перегортати сторінки, але не виносити книгу з приміщення.

Це дозволяло читати їх, але не виносити з бібліотеки. Подібна система зберігання використовувалася в багатьох університетах Європи аж до XVII століття.

В Середньовіччі університетські бібліотеки розробляли власні системи класифікації книг, які розділяли рукописи за тематикою: теологія, медицина, філософія, право тощо. У деяких бібліотеках книги розташовувалися за розміром, а не за тематичним принципом. Для того, щоб книги були більш доступними для студентів і викладачів, при університетах існували майстерні для переписування книг – *скрипторії*, де працювали писарі та студенти. Використання друкарства ще не було поширене, тому копіювання книг залишалося основним способом їхнього відтворення.

Приклади середньовічних університетських бібліотек.

Бібліотека Сорбонни (Париж) – одна з найважливіших освітніх центрів Середньовічної Європи, найбільша у XIII столітті, мала сотні рукописів. Бібліотека Сорбонни була заснована разом із Паризьким університетом у XIII столітті, який став одним із провідних навчальних закладів Європи. Її

засновником був Робер де Сорбон – королівський капелан і радник короля Людовика IX (Святого).

У 1257 році Робер де Сорбон заснував колегію для підготовки богословів, яка отримала назву Сорбонна. Бібліотека спочатку мала невелику колекцію релігійних рукописів, але з часом фонд зріс до кількох сотень книг. На відміну від монастирських бібліотек, які зосереджувалися переважно на релігійних текстах, бібліотека Сорбонни мала більш різноманітний книжковий фонд.

Основні напрямки рукописів:

Теологія – головна спеціалізація бібліотеки, включаючи трактати Святого Августина, Фоми Аквінського, Біблію та коментарі до неї.

Філософія – твори Арістотеля та Платона, які використовувалися в навчальному процесі.

Медицина – переклади арабських та грецьких медичних трактатів, зокрема Гіппократа та Галена.

Право – збірки канонічного права та римських законів.

Астрономія та математика – окремі наукові праці, серед яких були арабські та європейські дослідження.

До кінця XIII століття бібліотека мала кілька сотень рукописів, що робило її однією з найбільших університетських бібліотек Європи.

В бібліотеках було встановлено правила користування бібліотекою:

- обмежений доступ;
- книги могли читати лише студенти, які пройшли спеціальний відбір;
- використання книг контролювалося університетськими викладачами.

Книги не видавалися додому, оскільки кожен рукопис був унікальним і коштовним. У спеціальних залах студенти та професори могли працювати з рукописами під наглядом бібліотекарів.

Бібліотека Сорбонни стала однією з перших, де почали розробляти *тематику розташування книг* (теологія, право, медицина тощо). Книги були записані у спеціальних реєстрах, що полегшувало їх пошук.

Бібліотеки Сорбонни були одними з перших, завданнями яких був *розвиток університетської освіти*:

- бібліотека забезпечувала студентів і викладачів необхідними знаннями для навчання та досліджень;

- вона сприяла розвитку середньовічної схоластики – науки, яка поєднувала релігійні та філософські знання.

В цей період була поширена *співпраця з іншими освітніми центрами*. Зокрема, Сорбонна підтримувала контакти з іншими великими бібліотеками того часу, зокрема бібліотеками Болоньї та Оксфорда. Частина книг надходила з монастирських архівів, а також через купців і переписувачів.

Бібліотека мала значний вплив на майбутнє бібліотечної справи так як вперше у бібліотеці було створено систему поділу книг за науками, що стало основою для пізніших бібліотечних каталогів. Її модель організації була згодом використана у багатьох європейських університетах.

Отже, бібліотека Сорбонни в XIII столітті стала важливим науковим центром, що відіграв значну роль у розвитку європейської освіти. Вона була не лише сховищем книг, а й осередком інтелектуального життя, який сприяв формуванню університетської системи знань. Її правила користування, система каталогізації та спеціалізація на наукових рукописах вплинули на розвиток бібліотечної справи в майбутньому і на обслуговування читачів зокрема.

Оксфордська бібліотека (Бодліанська, заснована в 1602 р.) – одна з перших університетських бібліотек, що ввела систему каталогізації. Бодліанська бібліотека (Оксфорд, заснована у 1602 році, але базувалася на середньовічних архівах). Вона впровадила ранню систему каталогізації, в якій книги розподілялися за тематикою (теологія, філософія, медицина, право

тощо). Важливі рукописи зберігалися у спеціальних закритих кімнатах, доступ до яких мали лише професори.

Кембриджська бібліотека. Кембриджський університет, заснований у 1209 році, швидко став одним із провідних освітніх центрів Європи. Його бібліотека почала формуватися у XIV столітті, коли викладачі та студенти почали збирати рукописи для навчальних потреб. Перші книги надходили від професорів, багатих благодійників і церковних діячів. До кінця XV століття бібліотека вже мала значну колекцію рукописів, частина з яких була подарована архієпископами та королівськими особами.

Кембриджська бібліотека мала спеціально облаштовані читальні зали, що було рідкістю для середньовічних книгозбірень. У цих кімнатах студенти та викладачі могли працювати з рукописами, які не дозволяли виносити за межі бібліотеки. Вхід у бібліотеку був суворо обмеженим: користуватися книгами могли лише професори та обрані студенти. У кожній читальні працювали бібліотекарі, які контролювали використання рукописів. Для роботи з особливо цінними книгами потрібно було отримати спеціальний дозвіл.

***Приклад – Кімната бібліотеки Трініті-Коледжу (XV ст.).* Одна з найстаріших читальних зал, що функціонує досі. Була облаштована дерев'яними лавами та столами, а книги прикріплювалися до полиць ланцюгами. Вікна в читальних кімнатах були великими, щоб забезпечити природне освітлення.

У бібліотеках Середньовіччя книги часто зберігали не за тематичним принципом, а за їхніми фізичними параметрами. В Кембриджі це правило застосовувалося для економії місця на полицях.

Як це виглядало? Великі рукописи розміщувалися на нижніх полицях, щоб їх було легше діставати. Менші за розміром книги ставили вище, щоб ефективніше використовувати простір. Через таку систему пошук потрібної книги міг займати багато часу.

Індивідуальне створення книг. Деякі книги створювалися на замовлення конкретних факультетів або професорів. Наприклад, факультети теології, медицини чи астрономії мали власні унікальні примірники.

Приклади рукописів, створених на замовлення:

"*Mathematica Compendium*" – унікальний рукопис, створений для студентів математичного факультету.

"*Physica Universalis*" – трактат із медицини, що використовувався виключно в межах бібліотеки.

Переклади Аристотеля – рідкісні копії грецьких і арабських текстів, переписані спеціально для філософського факультету.

Для виготовлення книг у Кембриджі діяли скрипторії – майстерні, де переписувачі створювали копії книг для університету. Частину рукописів замовляли у монастирях або у відомих тогочасних писарів.

Кембриджська бібліотека у середньовіччі була унікальним закладом, який не лише зберігав цінні рукописи, а й створював спеціальні умови для навчання. Її читальні зали, система збереження книг за розміром і унікальні рукописи, виготовлені на замовлення, зробили її важливим науковим центром Європи. Багато з її традицій вплинули на розвиток сучасних бібліотек і принципи каталогізації книг.

Бібліотека Паризького університету заснована у XIII столітті разом із навчальним закладом, швидко стала однією з найбільших академічних книгозбірень Європи. Її *скрипторій* (майстерня для переписування книг) відігравав ключову роль у поширенні знань та збільшенні кількості рукописів, що використовувалися для навчання студентів і викладачів.

Роль бібліотеки у навчальному процесі.

Університетська бібліотека Сорбонни була призначена для зберігання та використання навчальних матеріалів, необхідних для викладання та досліджень.

Основні дисципліни, що вивчалися в Паризькому університеті, включали теологію, філософію, право, медицину та мистецтва – саме ці галузі визначали зміст бібліотечних фондів. Оскільки друкарський верстат ще не був винайдений, попит на книги значно перевищував можливості їх постачання, тому скрипторії стали ключовими у процесі розповсюдження рукописів.

Скрипторій – це спеціальна майстерня, де писарі переписували книги вручну. У Сорбонні він був одним із найбільших у Європі.

Хто працював у скрипторії?

Професійні писарі – люди, які спеціалізувалися на каліграфічному переписуванні текстів.

Студенти – переписували книги для власного навчання або для університетської бібліотеки.

Ілюмінатори – художники, що створювали мініатюри, орнаменти та ініціали в рукописах.

Коректори – перевіряли переписані тексти на відповідність оригіналу.

Процес копіювання книг здійснювався наступним чином:

1. Спочатку викладач чи студент подавав запит на необхідний рукопис.
2. Писар отримував оригінал та чистий пергамент або папір.
3. Текст переписувався вручну з використанням чорнила та гусячого пера.
4. Якщо книга вимагала оздоблення, її передавали ілюмінаторам.
5. Готовий примірник перед копіюванням проходив перевірку коректора.
6. Завершену копію зшивали у палітурку та передавали в бібліотеку або безпосередньо замовнику.

Особливість бібліотечного скрипторію Сорбонни в тому, що робота була організована таким чином, що одночасно створювалося кілька копій одного тексту, що значно прискорювало процес розповсюдження знань, активізувало роботу бібліотек щодо видачі документів читачу та книгообміну з іншими бібліотеками.

Яке значення для суспільства мало відкриття скрипторію?

1.Вплив скрипторію на поширення знань.

Збільшення кількості навчальних матеріалів. Завдяки активній роботі скрипторію студенти отримували більше доступних підручників та наукових праць. Окремі копії розсилалися в інші університети, монастирі та приватні колекції.

2.Збереження та поширення рідкісних текстів.

У Сорбонні активно переписували твори *Арістотеля, Августина, Фоми Аквінського, Гіппократа, Галена*, які використовувалися в богослов'ї, медицині та філософії.

Багато книг переписували з арабських та латинських джерел, що сприяло обміну знаннями між культурами.

Розвиток наукової термінології та стандартизація текстів.

Під час копіювання книг писарі впроваджували єдину систему написання термінів та позначень, що сприяло кращому розумінню наукових дисциплін.

У скрипторії при бібліотеці Сорбонни було видано унікальні книги, зокрема:

"Commentarii in Aristotelem" – копії коментарів до праць Арістотеля, що використовувалися на факультеті філософії;

"Biblia Latina" – богословські тексти, які широко застосовувалися студентами теологічного факультету;

"Canon Medicinae" – трактати Авіценни, що слугували підручниками для медичного факультету.

Скрипторій при бібліотеці Сорбонни у XIII столітті відіграв ключову роль у поширенні знань та розвитку університетської освіти. Він дозволяв збільшити кількість навчальних матеріалів, сприяв збереженню рідкісних рукописів та полегшував доступ студентів до освітніх ресурсів. Його робота

зробила Паризький університет одним із найважливіших центрів науки Середньовічної Європи.

Бібліотека Падуанського університету (Італія, XIV ст.). В університеті існували "книжкові майстерні", де студенти могли самостійно переписувати фрагменти підручників. Деякі студенти отримували книги на певний термін, щоб власноруч виготовити їх копію.

Таким чином, університетські бібліотеки середньовіччя були унікальними закладами, що функціонували за суворими правилами збереження та користування книгами. Вони відігравали важливу роль у поширенні знань та формуванні наукового середовища Європи.

В цей період королі, дворяни та багаті купці створювали власні бібліотеки, які містили рідкісні книги та манускрипти. Наприклад: *Бібліотека Карла Великого* у IX ст. стала одним із перших прикладів світської бібліотеки.

У XIV–XV ст. з'явилися великі зібрання рукописів при дворах англійських, французьких та італійських монархів.

Ренесанс став епохою відродження інтересу до античної науки та розвитку книгодрукування. *Винахід Йоганна Гутенберга* (1450-ті роки) – друкарський верстат – справив величезний вплив на бібліотечну справу. До середини XV ст. книги залишалися рідкісними через їхню ручну переписку. Завдяки друкарству з'явилася можливість масового виготовлення книг, що знизило їхню вартість та зробило доступнішими для освіченого населення. У містах почали відкриватися друкарні, які випускали наукові трактати, художню літературу, підручники.

Поява друкованих книг сприяла формуванню нової моделі бібліотек, доступних не лише для церковників та монархів, а й для ширшого загалу. Почали створюватися публічні бібліотеки, зокрема:

Венеційська бібліотека Святого Марка (1468 р.) стала однією з перших відкритих для освічених громадян.

Бібліотека Лауренціана у Флоренції, заснована родиною Медічі, містила понад 10 000 рукописів і друкованих книг.

В Англії, Франції та інших країнах виникли *міські бібліотеки*, які стали прообразами сучасних публічних книгозбірень.

Становлення теоретичних засад.

Наукові засади інформаційного обслуговування стали формуватися у XX столітті з появою нових соціальних і технологічних викликів. Розвиток теорії обслуговування користувачів пов'язаний з інституціоналізацією бібліотечної науки, появою наукових досліджень у сфері інформаційних технологій та збільшенням попиту на доступ до знань.

Однією з ключових віх у становленні теоретичних засад стало виникнення концепції інформаційного суспільства, запропонованої у другій половині XX століття. Інформація почала розглядатися як стратегічний ресурс, що визначає розвиток суспільства. У зв'язку з цим постало завдання створення ефективних систем інформаційного обслуговування, які забезпечували б доступ до необхідних знань у зручній та швидкій формі.

Важливу роль у становленні теорії відіграли роботи вчених, таких як Пол Отле та Генрі Лафонтен, які започаткували ідею універсальної бібліографії та інформаційної кооперації. Їхня праця заклала основи систематизації знань та організації інформаційних процесів.

У другій половині XX століття розвиток інформаційних технологій, таких як комп'ютери, бази даних та телекомунікаційні системи, значно розширив можливості інформаційного обслуговування. З'явилися автоматизовані системи каталогізації, електронні бібліотеки та мережеві сервіси, що зробило доступ до інформації більш демократичним.

Еволюція сучасних підходів.

Сучасний етап розвитку теорії інформаційного обслуговування характеризується інтеграцією цифрових технологій та міждисциплінарних підходів. Увага приділяється таким аспектам, як користувацький досвід,

персоналізація обслуговування, етика роботи з даними та кібербезпека. Застосування штучного інтелекту та аналізу великих даних відкриває нові перспективи для прогнозування потреб користувачів та створення інноваційних сервісів.

Важливу роль відіграють технології штучного інтелекту, які дозволяють автоматизувати рутинні процеси, такі як обробка запитів, аналіз поведінки користувачів та створення персоналізованих рекомендацій. Наприклад, чат-боти та віртуальні асистенти вже стали важливою частиною сучасних бібліотечних сервісів.

Розвиток мобільних технологій забезпечує доступ до інформації у будь-який час і з будь-якого місця. Інформаційні системи все частіше адаптуються для роботи на смартфонах і планшетах, що сприяє зростанню їх популярності серед молодих користувачів.

Додатково, розширення можливостей хмарних технологій дозволяє організаціям створювати інтегровані платформи, які об'єднують різноманітні джерела інформації. Це дає змогу зменшити витрати на зберігання даних та забезпечити більш ефективний доступ до них.

Етика роботи з інформацією також набуває все більшого значення. Питання захисту персональних даних, забезпечення конфіденційності та прозорості інформаційних процесів стали ключовими викликами для сучасних систем обслуговування. Забезпечення кібербезпеки є обов'язковою умовою для підтримки довіри користувачів.

Окремо варто зазначити важливість інклюзивності в інформаційному обслуговуванні. Сучасні сервіси розробляються з урахуванням потреб користувачів з обмеженими можливостями, що сприяє забезпеченню рівного доступу до знань.

Інформаційне обслуговування сьогодні – це динамічна галузь, що постійно змінюється під впливом технологічних інновацій та змін у

суспільних запитах. Її розвиток спрямований на забезпечення доступності знань для кожного, незалежно від місця перебування чи соціального статусу.

Сучасний стан інформаційного обслуговування.

На сучасному етапі інформаційне обслуговування користувачів зазнало значних трансформацій під впливом цифровізації та глобалізації. Основними характеристиками сучасного стану цієї галузі є:

Цифрова трансформація: більшість інформаційних послуг надається через цифрові платформи, що забезпечує швидкий і зручний доступ до даних. Електронні бібліотеки, бази даних і онлайн-сервіси стали стандартом у роботі багатьох організацій.

Інтеграція штучного інтелекту: використання алгоритмів машинного навчання для аналізу даних, прогнозування потреб користувачів і автоматизації обслуговування. Завдяки цьому користувачі отримують персоналізовані рекомендації та контент.

Глобалізація доступу до інформації: сучасні технології дозволяють отримувати доступ до знань незалежно від географічного розташування. Міжнародні проєкти, такі як Europeana чи World Digital Library, сприяють обміну культурною та науковою спадщиною.

Розвиток відкритого доступу: дедалі більше організацій надають свої ресурси у відкритому доступі, що дозволяє безкоштовно використовувати наукові статті, дослідження, книги та інші матеріали.

Фокус на кібербезпеці: захист інформації та забезпечення конфіденційності даних стають ключовими пріоритетами для інформаційних служб. Впроваджуються сучасні протоколи шифрування і системи захисту.

Інтерактивність та мультимедійність: сучасні сервіси обслуговування активно використовують відео, аудіо та інтерактивні елементи для кращого сприйняття інформації.

Гейміфікація послуг: впровадження елементів гри в інформаційні сервіси сприяє підвищенню залученості користувачів і стимулює їх до активного використання ресурсів.

Сучасний стан інформаційного обслуговування можна охарактеризувати як період інтенсивного розвитку, орієнтованого на створення універсальних, інклюзивних і високотехнологічних сервісів, які відповідають запитам сучасного суспільства.

Завдання до теми:

1. *Аналіз історії інформаційного обслуговування.* Дослідіть етапи розвитку інформаційного обслуговування користувачів у бібліотеках, починаючи з найперших бібліотек до сучасних інформаційно-бібліотечних технологій. Визначте ключові зміни в організації обслуговування користувачів на різних етапах розвитку.

2. *Визначення основних теоретичних засад інформаційного обслуговування.* Охарактеризуйте основні теоретичні підходи до організації інформаційного обслуговування користувачів в бібліотеках. Визначте роль теорії інформаційного обслуговування в розвитку бібліотечної справи.

3. *Порівняння сучасних моделей інформаційного обслуговування.* Проведіть порівняльний аналіз сучасних моделей інформаційного обслуговування, зокрема традиційних і електронних, з точки зору їх ефективності та доступності для різних категорій користувачів.

4. *Розробка стратегії модернізації бібліотечних послуг.* На основі сучасних тенденцій в інформаційно-бібліотечному обслуговуванні, запропонуйте стратегію модернізації послуг у вашій бібліотеці для покращення обслуговування користувачів в умовах цифровізації.

Тема 2. Концептуальні підходи до інформаційного обслуговування користувачів бібліотек.

Концептуальні підходи до інформаційного обслуговування користувачів бібліотек базуються на принципах індивідуалізації, доступності, актуальності та інноваційності. Основними напрямками цих підходів є:

1. Користувацько-орієнтований підхід: орієнтація на індивідуальні потреби користувачів через персоналізацію послуг. Це включає виявлення запитів, аналіз читацьких уподобань і створення індивідуальних рекомендацій.

Основні принципи користувацько-орієнтованого підходу.

Виявлення запитів користувачів який включає:

- аналіз інформаційних потреб через опитування, бесіди, анкетування та аналіз пошукових запитів;
- використання технологій big data для аналізу популярних тем і трендів серед відвідувачів;
- впровадження цифрових платформ для самостійного формулювання запитів (наприклад, інтерактивні каталоги, чат-боти).

Аналіз читацьких уподобань:

- відстеження історії користування бібліотечними ресурсами (позичені книги, прочитані статті, переглянуті матеріали);
- використання алгоритмів машинного навчання для розпізнавання вподобань та прогнозування майбутніх запитів;
- впровадження індивідуальних профілів користувачів у бібліотечних системах, що дозволяє автоматично підбирати релевантні матеріали.

Створення індивідуальних рекомендацій:

- формування персоналізованих добірок книг, статей та мультимедійних матеріалів на основі інтересів користувача;
- використання рекомендаційних систем, подібних до алгоритмів Netflix або Spotify, для пропонування нових джерел інформації;

- надання персоналізованих повідомлень про нові надходження, заходи або книги, які можуть зацікавити конкретного користувача.

Електронні бібліотечні платформи:

- бібліотеки інтегрують AI-системи (штучний інтелект), які аналізують попередні пошуки та формують рекомендації;
- Google Scholar, JSTOR, Scopus застосовують персоналізовані фільтри для пошуку наукових джерел.

Системи рекомендацій у бібліотеках:

- у сучасних бібліотеках працюють онлайн-каталоги з функцією "Вам може сподобатися", аналогічною до книжкових сервісів на Amazon;
- у бібліотеці Нью-Йоркської публічної бібліотеки діє AI-рекомендаційна система для персоналізованого вибору книг.

Персоналізоване консультування:

- деякі бібліотеки пропонують індивідуальні консультації бібліотекарів, які допомагають користувачам знаходити потрібні ресурси, формувати списки літератури тощо;
- в Британській бібліотеці діють цифрові референс-служби, де користувач може отримати персональні поради щодо пошуку інформації.

Читацькі клуби та індивідуальні добірки:

- деякі бібліотеки створюють читацькі клуби, які базуються на спільних інтересах користувачів.
- у Бібліотеці Конгресу США діють окремі рекомендаційні програми для дослідників, письменників та студентів.

Вплив користувацько-орієнтованого підходу на бібліотечні послуги:

- *підвищення задоволеності користувачів* – персоналізовані послуги дозволяють читачам швидше знаходити потрібну інформацію;
- *ефективніше використання бібліотечних ресурсів* – аналіз уподобань допомагає краще формувати книжковий фонд;

– *популяризація бібліотек у цифровому середовищі* – сучасні технології роблять бібліотеки більш доступними та інтерактивними.

Отже, користувацько-орієнтований підхід робить бібліотечні послуги більш індивідуалізованими та ефективними. Використання персоналізації, аналізу вподобань та рекомендаційних алгоритмів допомагає створити комфортне середовище для кожного користувача та покращує доступ до інформації.

2. Інтеграційний підхід: об'єднання різних інформаційних ресурсів та технологій для забезпечення зручного доступу до інформації. Наприклад, створення єдиних цифрових платформ, які містять бібліотечні каталоги, наукові статті, електронні книги та мультимедійні матеріали.

Основні принципи інтеграційного підходу.

Об'єднання різних типів інформації:

- книги (друковані та електронні);
- наукові статті та журнали;
- бази даних і архівні матеріали;
- мультимедійні ресурси (відео, аудіо, інтерактивні модулі);
- відкриті освітні платформи.

Єдині цифрові платформи:

- інтеграція бібліотечних каталогів та баз даних у одну систему для спрощеного пошуку;
- використання метапошукових систем, які одночасно сканують декілька інформаційних джерел (наприклад, Google Scholar, BASE).

Автоматизація та технології:

- використання штучного інтелекту (AI) та алгоритмів аналізу великих даних (Big Data) для персоналізації та оптимізації пошуку;
- впровадження API для інтеграції бібліотечних систем із зовнішніми платформами;
- застосування хмарних технологій для швидкого обміну даними між різними бібліотеками.

Приклади реалізації інтеграційного підходу.

Єдині цифрові бібліотеки:

- Europeana – цифрова платформа, яка об'єднує архіви, бібліотеки та музеї Європи;
- WorldCat – глобальний бібліотечний каталог, що містить понад 500 млн записів з тисяч бібліотек по всьому світу;
- Національна електронна бібліотека України (НБУ) – надає доступ до книг, статей та наукових праць з різних бібліотек країни.

Об'єднані наукові ресурси:

- Google Scholar – інтегрує академічні статті, книги та патенти з різних джерел;
- Scopus та Web of Science – наукометричні бази даних, що містять рецензовані статті та дослідження;
- arXiv та ResearchGate – платформи для відкритого доступу до наукових публікацій.

Мультимедійні освітні системи:

- Coursera та edX – інтеграція бібліотечних матеріалів із навчальними курсами;
- YouTube EDU та Khan Academy – відеолекції та навчальні ресурси, пов'язані з бібліотечними фондами.

Системи дистанційного доступу:

- бібліотеки використовують віддалений доступ через VPN або електронні підписки на закриті журнали та книги;
- MIT OpenCourseWare відкриває безкоштовний доступ до матеріалів Массачусетського технологічного інституту.

Переваги інтеграційного підходу.

Зручний доступ до всіх типів ресурсів: користувачі можуть отримати доступ до різних типів інформації в одному місці, що значно економить час.

Покращене користувацьке обслуговування: завдяки інтеграції різних ресурсів, користувачі отримують більш точні та релевантні результати пошуку, що підвищує ефективність роботи з інформацією.

Розширений доступ до мультимедійних та електронних ресурсів: можливість інтеграції книг, статей, відео та аудіо матеріалів дозволяє створити універсальну платформу для навчання та досліджень.

Отже, інтеграційний підхід є важливим інструментом для забезпечення зручного доступу до різноманітних ресурсів. Це дозволяє користувачам отримати цілісну інформаційну екосистему через єдину платформу, що значно підвищує ефективність пошуку та обробки інформації.

3. Технологічний підхід: впровадження сучасних технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн і віртуальна реальність, для покращення якості інформаційного обслуговування. Технологічний підхід полягає в активному впровадженні сучасних технологій для покращення процесів пошуку, обробки та надання інформації. Використання таких інноваційних інструментів, як штучний інтелект (AI), блокчейн, віртуальна реальність (VR) та інших технологій, дозволяє забезпечити більш ефективне, зручне та персоналізоване обслуговування користувачів бібліотек і інформаційних центрів.

Штучний інтелект (AI) в інформаційному обслуговуванні.

Персоналізація послуг за допомогою AI.

Штучний інтелект дозволяє аналізувати великі обсяги даних про користувачів і їх поведінку, що дає змогу створювати персоналізовані рекомендації. AI здатний пропонувати користувачам книги, статті або інші матеріали, ґрунтуючись на їхніх попередніх пошуках та інтересах. Наприклад, в бібліотеках використовуються AI-алгоритми, які аналізують попередні запити користувача та на основі цього створюють індивідуальні рекомендації.

Автоматизовані консультації за допомогою чат-ботів.

Використання чат-ботів на основі AI дає змогу автоматично відповідати на запити користувачів, надаючи інформацію про наявність книг, процеси взяття в оренду, або ж допомагаючи з пошуком конкретних ресурсів.

Наприклад, чат-боти на сайтах бібліотек можуть автоматично відповідати на запити щодо доступності літератури або надавати інструкції щодо користування бібліотечними послугами.

Інтелектуальний пошук інформації.

Штучний інтелект дозволяє удосконалити пошукові системи, роблячи їх здатними до семантичного пошуку, тобто до розуміння змісту запиту користувача, а не тільки до пошуку за ключовими словами. Це дозволяє надавати більш точні й релевантні результати пошуку.

Блокчейн у бібліотечному та інформаційному обслуговуванні.

Безпечне зберігання та обмін даними.

Технологія блокчейн дозволяє створювати надійні системи для зберігання та обміну інформацією, які забезпечують невідомість даних. Вона може бути використана для збереження цифрових копій книг, статей, наукових робіт та інших матеріалів, з можливістю перевірки їх автентичності. Наприклад, на базі блокчейну можна створити систему для обміну цифровими книгами, де кожна транзакція з книгою (від купівлі до позичання) фіксується в блоках, що неможливо змінити.

Управління правами доступу до контенту.

Блокчейн може бути використаний для керування правами доступу до електронних ресурсів. Кожен користувач отримає лише ті матеріали, доступ до яких йому дозволено, що мінімізує ризики порушення авторських прав. Наприклад, бібліотеки можуть використовувати блокчейн для ліцензування електронних книг, чітко визначаючи, скільки користувачів можуть одночасно переглядати конкретну книгу.

Індивідуальний облік користувачів.

Завдяки блокчейну можна створити систему обліку, яка дозволить зберігати інформацію про кожного користувача, їх позики, відгуки, покупки та інші взаємодії з бібліотекою або інформаційним центром в доступному, прозорому та незмінному вигляді.

Віртуальна реальність (VR) в бібліотечному обслуговуванні.

Інтерактивне навчання та віртуальні тури.

Технологія віртуальної реальності може бути використана для створення інтерактивних навчальних програм або віртуальних турів бібліотеками та музеями, що дає можливість користувачам з будь-якої точки світу зануритися в атмосферу бібліотеки та взаємодіяти з її ресурсами. Наприклад, університетські бібліотеки можуть створювати віртуальні екскурсії по своїх колекціях, допомагаючи користувачам ознайомитися з рідкісними книгами, манускриптами та іншими матеріалами.

Віртуальні бібліотечні середовища для досліджень.

VR дає змогу створювати віртуальні середовища для наукових досліджень, де користувачі можуть працювати з різними джерелами інформації, а також віртуально «відвідувати» різні бібліотеки та архіви. Це особливо корисно для дослідників та студентів, які працюють з великими обсягами даних.

Інтерактивні навчальні матеріали.

Використання VR для створення інтерактивних навчальних матеріалів може бути корисним для освітніх програм. Наприклад, віртуальні лабораторії або 3D-візуалізація складних концептів дозволяють глибше зануритися в навчальний процес.

Інші технології, що покращують інформаційне обслуговування.

Інтернет речей (IoT).

Технологія IoT дозволяє інтегрувати розумні пристрої в бібліотеки. Наприклад, розумні полиці можуть автоматично повідомляти бібліотекарям, коли книги були зняті або повернуті, забезпечуючи автоматизований процес обліку. Крім того, розумні мітки можуть допомогти у швидкому пошуку книг за допомогою мобільних додатків.

Технології для покращення доступності.

Для людей з обмеженими можливостями можуть бути розроблені адаптивні технології, такі як системи для читання текстів для слабоворих користувачів або озвучені версії книг. Наприклад, платформи як Bookshare надають доступ до електронних книг для людей з обмеженими можливостями зору.

Переваги технологічного підходу:

покращення якості обслуговування.

Впровадження передових технологій дозволяє бібліотекам та інформаційним центрам надавати більш швидке, точне і персоналізоване обслуговування користувачів;

забезпечення доступності інформації.

Сучасні технології дозволяють зробити інформацію доступною для будь-якої категорії користувачів, незалежно від їхнього місцезнаходження чи фізичних можливостей;

Інноваційні методи навчання.

Завдяки VR та AI можна створювати нові інтерфейси для навчання та взаємодії з матеріалами, що сприяє ефективному засвоєнню інформації.

Впровадження технологій, таких як штучний інтелект, віртуальна реальність та інші, дозволяє значно покращити інформаційне обслуговування, роблячи його більш інтуїтивним, зручним і доступним для всіх категорій користувачів. Технологічний підхід відкриває нові можливості для бібліотек і інформаційних центрів, забезпечуючи високий рівень обслуговування та інтерактивної взаємодії з користувачами.

Етичний підхід: дотримання етичних принципів у роботі з інформацією, включаючи захист персональних даних, забезпечення конфіденційності та прозорості процесів обслуговування. Етичний підхід є важливою складовою роботи з інформацією в бібліотеках, архівах та інформаційних центрах. Він полягає в тому, щоб забезпечити баланс між ефективністю надання послуг і дотриманням високих моральних та правових стандартів. Це включає захист

персональних даних користувачів, забезпечення конфіденційності, а також прозорість і справедливість у процесах обслуговування.

Захист персональних даних.

Захист особистої інформації користувачів.

Бібліотеки та інформаційні установи збирають та зберігають персональні дані користувачів, такі як ім'я, адреса, контактні дані, історія позик та ін. Одним із головних принципів етичного підходу є забезпечення конфіденційності та безпеки цих даних. Регулювання GDPR (Загальний регламент захисту даних), що діє в Європейському Союзі, є одним з прикладів правового контролю за обробкою персональних даних. Це вимагає від організацій чітко інформувати користувачів про те, як їхні дані будуть використані, та отримувати згоду на їх обробку.

Безпечне зберігання даних.

Технології, що використовуються для зберігання персональних даних, мають бути надійними і відповідати стандартам безпеки, щоб уникнути витоку або несанкціонованого доступу. Це може включати використання зашифрованих баз даних, безпечних серверів та механізмів авторизації для доступу до персональної інформації.

Конфіденційність

Конфіденційність інформації.

Етичний підхід передбачає, що бібліотеки та інші інформаційні установи мають забезпечити конфіденційність всіх процесів, що стосуються користувачів, таких як історія читання або доступ до спеціалізованих матеріалів. Наприклад, користувачам має бути гарантовано, що їхні пошукові запити або використання певних інформаційних ресурсів не будуть розголошені іншим особам без їхнього дозволу.

Заборона на несанкціоноване використання даних.

Всі дані, що збираються для внутрішнього користування, мають бути використовувані тільки в рамках визначених функцій і не можуть бути передані стороннім організаціям без явної згоди користувачів.

Прозорість процесів обслуговування.

Чіткі правила та процедури.

Бібліотеки та інформаційні установи повинні бути прозорими у своїй роботі, чітко інформуючи користувачів про процеси доступу до матеріалів, правила користування ресурсами, а також про способи захисту їхніх персональних даних.

Наприклад, бібліотеки мають розробляти політики конфіденційності, в яких детально описується, як зберігаються і використовуються дані користувачів, а також як можна в будь-який час запросити доступ до своїх особистих даних.

Доступність і відкритість інформації.

Для підтримки етичності процесів важливо, щоб користувачі могли отримати доступ до повної інформації про ресурси (наприклад, доступні електронні книги, наукові статті), а також отримати детальну інформацію про ліцензії, умови використання та обмеження на доступ до матеріалів.

Справедливість у наданні послуг.

Усі користувачі мають рівний доступ до ресурсів.

Етичний підхід передбачає, що всі користувачі мають рівний доступ до інформації та послуг, незалежно від їхнього соціального статусу, фізичних можливостей або фінансових можливостей.

Наприклад, це може включати надання безкоштовного доступу до баз даних для студентів або осіб з обмеженими можливостями, а також доступні електронні ресурси для тих, хто не може відвідувати бібліотеку фізично.

Забезпечення рівних умов доступу.

Всі користувачі повинні мати можливість рівно користуватися інформаційними послугами, без дискримінації. Це стосується як класичних

бібліотечних послуг, так і доступу до цифрових ресурсів, електронних книг або онлайн-баз даних.

Поважання авторських прав.

Захист інтелектуальної власності.

Етичний підхід також включає поважання авторських прав. Бібліотеки повинні забезпечити правильне використання матеріалів, враховуючи авторські права та ліцензійні угоди. Це стосується як фізичних, так і цифрових копій книг, статей та інших матеріалів.

Копіювання або розповсюдження матеріалів без дозволу авторів чи власників прав є порушенням етики і правових норм.

Оформлення та ліцензування цифрових ресурсів.

Для цифрових ресурсів важливо забезпечити правильне ліцензування та чітко інформувати користувачів про можливі обмеження на використання матеріалів (наприклад, обмеження на копіювання чи розповсюдження контенту).

Принципи відповідальності та звітності.

Звітність щодо обробки даних. Бібліотеки та інші інформаційні установи повинні мати системи звітності, які дозволяють користувачам дізнаватися, які дані збираються і як вони використовуються. Вони повинні також мати можливість контролювати доступ до своїх даних та коригувати їх у разі необхідності.

Бібліотека може розробити прозору звітність щодо обробки персональних даних, яку користувач може переглянути в будь-який час.

Відповідальність за порушення конфіденційності.

У разі порушення принципів конфіденційності та етики, організація повинна нести відповідальність і мати чітко визначені механізми для реагування на порушення прав користувачів. Це може включати як перевірки, так і відшкодування шкоди.

Отже, етичний підхід в інформаційному обслуговуванні є основою для забезпечення довіри та взаємоповаги між бібліотеками, інформаційними центрами та їх користувачами. Дотримання етичних принципів забезпечує захист персональних даних, конфіденційність інформації, а також справедливий доступ до ресурсів. Він також сприяє розвитку відповідальних практик в інформаційному обслуговуванні, де важливими є прозорість і справедливість у всіх аспектах роботи.

Інклюзивний підхід: розробка сервісів, які враховують потреби користувачів з різними фізичними, когнітивними чи культурними особливостями. Це може включати адаптацію матеріалів для осіб із порушеннями зору чи слуху. Інклюзивний підхід полягає в розробці та впровадженні сервісів, які враховують різноманітні потреби користувачів, включаючи осіб з фізичними, когнітивними чи культурними особливостями. Він забезпечує рівний доступ до інформації для всіх груп користувачів, незалежно від їхніх можливостей чи обмежень. Такий підхід сприяє створенню більш доступних, справедливих та ефективних послуг для всіх категорій населення.

Адаптація матеріалів для осіб з порушеннями зору.

Текстові матеріали для слабоворих користувачів. Для осіб із порушеннями зору важливо забезпечити доступ до текстових матеріалів у форматах, які вони можуть зчитувати, наприклад:

Шрифт Брайля – для осіб з повною втратою зору.

Електронні версії текстів у форматах, що підтримують читання екраном (наприклад, PDF, ePub або текстовий формат).

Аудіокниги та голосові інтерфейси. Щоб надати доступ до інформаційних ресурсів людям з обмеженим зором, бібліотеки можуть пропонувати аудіокниги або використовувати системи синтезу мови, що дозволяють користувачам слухати тексти замість того, щоб їх читати.

Наприклад, бібліотеки для слабозорих користувачів можуть надавати спеціальні додатки, які конвертують текст у аудіоформат або голосово озвучують інформацію про доступні ресурси.

Інтерфейси, зручні для використання екранними читалками. Веб-сайти бібліотек і інформаційних центрів повинні бути розроблені з урахуванням стандартів доступності, таких як WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), щоб екранні читалки могли коректно відображати контент для користувачів з порушеннями зору.

Адаптація матеріалів для осіб з порушеннями слуху

Текстові субтитри та транскрипти. Для осіб з порушеннями слуху важливо надавати текстові субтитри або транскрипти для аудіо- та відеоконтенту. Це дозволяє користувачам отримати необхідну інформацію навіть якщо вони не чують звукові частини матеріалу.

Бібліотеки можуть надавати субтитри до освітніх відео або використовувати автоматичні системи транскрипції для створення текстових версій лекцій або подкастів.

Відеоматеріали з жестовою мовою. Інший важливий елемент — це надання відеоконтенту з жестовою мовою для осіб, які не чують, але можуть розуміти інформацію через жести. Це особливо важливо для публічних лекцій або навчальних курсів.

Інтерфейси для слухових апаратів. Сучасні бібліотеки та інформаційні центри можуть забезпечити підключення до слухових апаратів через спеціальні системи, що передають звук безпосередньо до пристроїв, що допомагає особам з вадами слуху краще сприймати інформацію.

Адаптація матеріалів для осіб з когнітивними порушеннями.

Простота та чіткість текстів. Для людей з когнітивними порушеннями важливо надавати матеріали у простому, зрозумілому форматі. Тексти повинні бути ясними, короткими та структурованими для легшого сприйняття.

Наприклад, у бібліотеках можна створювати посібники або покрокові інструкції, які чітко пояснюють, як використовувати бібліотечні ресурси.

Інтерактивні матеріали та ресурси. Інтерактивні ресурси, такі як мультимедійні курси, ігри чи відео, можуть бути корисними для осіб з когнітивними порушеннями, оскільки вони сприяють легшому засвоєнню інформації через різні канали сприйняття.

Спеціальні додатки та технології для підтримки когнітивного розвитку. Деякі бібліотеки використовують мобільні додатки, які можуть адаптувати текст до індивідуальних потреб користувача, наприклад, змінюючи шрифт або фон для кращого сприйняття, а також використовуючи навчальні технології для підтримки когнітивних навичок.

Доступність матеріалів на різних мовах. Для користувачів, чия рідна мова відрізняється від основної мови бібліотеки, важливо надавати матеріали на різних мовах, а також забезпечувати переклад інформаційних ресурсів (книг, статей, вебсайтів) на популярні мови. Наприклад, бібліотеки можуть мати мультимовні інтерфейси для користувачів з різних культурних спільнот.

Ресурси, що відображають різноманітні культурні перспективи. Інклюзивний підхід передбачає також наявність матеріалів, які враховують культурну різноманітність та інтереси різних етнічних і соціальних груп. Наприклад, бібліотеки можуть включати літературу та ресурси, що висвітлюють культуру, історію та традиції різних народів.

Розвиток культурної компетентності серед бібліотечних працівників.

Культурна компетентність є важливим аспектом професійного розвитку бібліотечних працівників, оскільки бібліотеки обслуговують різноманітні спільноти з різними культурними та соціальними особливостями. Щоб забезпечити інклюзивне середовище та надати якісні послуги всім користувачам, бібліотекарі повинні розуміти культурні аспекти різних спільнот та вміти ефективно з ними взаємодіяти.

Чому це важливо?

1. Підвищення якості обслуговування: розуміння культурних особливостей користувачів дозволяє бібліотекарям ефективніше реагувати на їхні потреби, забезпечуючи комфортну атмосферу та якісний сервіс.

2. Зміцнення довіри та побудова спільноти: культурно обізнані працівники здатні створити атмосферу прийняття та підтримки, що сприяє зміцненню довіри серед користувачів.

3. Подолання бар'єрів у спілкуванні: знання культурних норм та особливостей допомагає уникати непорозумінь та конфліктів.

Основні елементи культурної компетентності.

1. Культурна обізнаність: знання про культурні традиції, цінності та соціальні норми різних спільнот.

2. Емпатія та толерантність: уміння ставитися з повагою до різних точок зору та способів життя.

3. Адаптація комунікації: використання відповідних стилів спілкування для різних культурних груп.

4. Розуміння соціокультурних бар'єрів: усвідомлення можливих перешкод у доступі до інформації та послуг.

Шляхи розвитку культурної компетентності.

1. Навчальні програми та тренінги: регулярні курси з міжкультурної комунікації та інклюзивного обслуговування.

2. Залучення культурних посередників: співпраця з представниками різних спільнот для кращого розуміння їхніх потреб.

3. Розширення колекцій: забезпечення доступу до матеріалів різними мовами та з урахуванням культурних вподобань.

4. Організація культурних заходів: проведення тематичних заходів, виставок та зустрічей для популяризації культурного розмаїття.

5. Зворотний зв'язок від користувачів: регулярне опитування відвідувачів для оцінки якості обслуговування та виявлення потреб.

Розвиток культурної компетентності серед бібліотечних працівників є необхідною умовою для створення інклюзивного інформаційного середовища, що сприяє соціальній згуртованості та культурному обміну. Це дозволяє бібліотекам не лише відповідати на потреби своїх користувачів, але й активно сприяти їхньому культурному та соціальному розвитку.

. Технології для інклюзивності.

Розумні технології для адаптації інтерфейсів. Завдяки новітнім технологіям, таким як штучний інтелект, можна створювати адаптивні інтерфейси, які автоматично налаштовуються під потреби конкретного користувача. Це може включати збільшення шрифтів, зміну контрасту або адаптацію до специфічних потреб користувачів з порушеннями.

Використання віртуальної реальності для навчання та інтерактивних сервісів.

Віртуальна реальність (VR) та розширена реальність (AR) можуть бути використані для створення інтерактивних навчальних програм, що дозволяють користувачам з різними потребами зручно та ефективно взаємодіяти з бібліотечними матеріалами.

- Наприклад, через VR особи з обмеженими можливостями можуть «відвідувати» бібліотеки або навчальні простори, отримуючи доступ до матеріалів і ресурсів у зручному форматі.

Інклюзивний підхід є основою для створення бібліотечних та інформаційних послуг, доступних для всіх категорій користувачів, незалежно від їхніх фізичних, когнітивних чи культурних особливостей. Забезпечення доступності матеріалів для осіб з обмеженими можливостями, використання сучасних технологій для адаптації контенту та створення умов для культурно різноманітних груп користувачів сприяють створенню більш рівного та доступного інформаційного середовища.

Освітній підхід: навчання користувачів ефективному використанню інформаційних ресурсів та підвищення їхньої інформаційної грамотності. Бібліотеки стають центрами не лише доступу до інформації, а й освітньої

підтримки. Освітній підхід передбачає навчання користувачів ефективному використанню інформаційних ресурсів та підвищення їхньої інформаційної грамотності. У сучасному світі бібліотеки виконують не тільки функцію сховища знань, а й стають освітніми центрами, допомагаючи людям розвивати навички критичного мислення, цифрової грамотності та самостійного пошуку інформації.

Навчання інформаційній грамотності. Робота з джерелами інформації. Бібліотеки проводять тренінги та семінари, які допомагають користувачам навчитися знаходити, оцінювати та правильно використовувати інформацію. Наприклад, університетські бібліотеки організовують курси з академічного письма, де студенти вчаться працювати з науковими статтями та джерелами. Для школярів можуть проводитися заняття з медіаграмотності, які навчають відрізняти фейкові новини від надійних джерел.

Пошук інформації в бібліотечних каталогах та онлайн-базах. Сучасні бібліотеки мають великі електронні каталоги, проте не всі користувачі знають, як ними користуватися. Навчальні програми включають:

- Як знайти потрібну книгу або статтю в бібліотеці?
- Як користуватися науковими базами даних, такими як Scopus або Web of Science?
- Як оформлювати бібліографію та цитати відповідно до стандартів (APA, MLA тощо)?

Навчання критичному мисленню. У сучасному інформаційному середовищі, де потік даних є безперервним, а фейкові новини та маніпуляції набувають масового характеру, критичне мислення стає однією з ключових навичок. Воно допомагає користувачам не лише перевіряти факти, а й аналізувати інформацію з різних точок зору, формуючи обґрунтовану та незалежну думку.

Чому це важливо?

1. Захист від дезінформації: критичне мислення допомагає розпізнавати маніпулятивні технології, фейки та пропаганду.
2. Формування власної думки: аналіз різних точок зору дозволяє уникати стереотипів та упереджень.
3. Підвищення інформаційної грамотності: здатність оцінювати достовірність джерел та перевіряти факти.
4. Прийняття обґрунтованих рішень: використання логічного аналізу для вирішення проблем та прийняття рішень на основі перевіреної інформації.

Основні компоненти критичного мислення.

1. Аналіз інформації: вміння розділяти факти від думок, визначати джерела та оцінювати їхню достовірність.
2. Логіка та аргументація: побудова логічних висновків, розпізнавання маніпуляцій та логічних помилок.
3. Перевірка фактів: використання надійних ресурсів для перевірки інформації.
4. Оцінка різних точок зору: аналіз подій та явищ з урахуванням різних перспектив.
5. Рефлексія: критичний перегляд власних думок та переконань.

Освітні заходи з розвитку критичного мислення.

1. Тренінги та семінари: проведення освітніх заходів, спрямованих на розвиток навичок аналізу, аргументації та перевірки фактів.
2. Майстер-класи з фактчекінгу: навчання використанню інструментів для перевірки інформації, таких як фактчекінгові платформи та бази даних.
3. Дискусійні клуби та дебати: обговорення актуальних тем з різних точок зору для розвитку вміння аргументувати власну позицію.
4. Ігрові методики: використання симуляцій та рольових ігор для навчання виявленню маніпуляцій та фейків.

5. Розробка навчальних матеріалів: створення посібників, відео та онлайн-курсів з критичного мислення та інформаційної грамотності.

Навчання критичному мисленню є ключовим елементом формування інформаційно грамотного суспільства, здатного протистояти маніпуляціям та приймати обґрунтовані рішення. Це сприяє не лише особистісному розвитку користувачів, а й зміцненню демократичних цінностей та соціальної згуртованості.

Цифрова грамотність та робота з технологіями.

Основи роботи з комп'ютерами та Інтернетом. Багато бібліотек пропонують курси цифрової грамотності для людей старшого віку або тих, хто не має досвіду роботи з комп'ютерами. Наприклад:

- Як користуватися електронною поштою?
- Як створювати документи у Word та Excel?
- Як безпечно користуватися інтернетом?

Робота з електронними книгами та базами знань. Бібліотеки навчають користувачів працювати з електронними книгами, цифровими архівами та мультимедійними матеріалами, допомагаючи їм легко отримувати доступ до необхідних ресурсів.

Основи кібербезпеки. Оскільки люди все більше працюють в онлайн-середовищі, бібліотеки можуть навчати основам кібербезпеки:

- Як створювати надійні паролі?
- Як розпізнавати фішингові атаки?
- Як зберігати особисті дані в безпеці?

Бібліотеки як центри освіти та саморозвитку.

Освітні події та лекції. Бібліотеки організовують публічні лекції, воркшопи та дискусії на різні теми – від історії та культури до технологій і бізнесу. Наприклад, публічні бібліотеки часто проводять зустрічі з письменниками, вченими та експертами у різних сферах. Університетські бібліотеки можуть організовувати курси з наукового письма та дослідницької роботи.

Коворкінги та простори для навчання. Сучасні бібліотеки створюють спеціальні коворкінг-зони, де студенти, дослідники та стартапери можуть працювати над своїми проектами, користуючись швидкісним інтернетом, базами даних та консультаціями бібліотекарів.

Підтримка освіти протягом усього життя. Бібліотеки стають центрами навчання для людей будь-якого віку:

- Дорослі можуть навчатися новим навичкам через онлайн-курси та тренінги.
- Діти та підлітки можуть відвідувати наукові клуби, хакатони та майстер-класи.

Використання технологій для освіти. Онлайн-курси та віддалене навчання. Бібліотеки можуть бути платформами для онлайн-освіти, співпрацюючи з платформами Coursera, EdX, Udey та іншими.

Освітній підхід робить бібліотеки не лише сховищами інформації, а й активними центрами навчання та розвитку. Вони допомагають користувачам освоювати навички роботи з інформацією, підвищувати цифрову грамотність та здобувати нові знання через лекції, курси, онлайн-ресурси та сучасні технології. Це сприяє розвитку суспільства та створенню рівних можливостей для навчання в будь-якому віці.

Екологічний підхід: врахування принципів сталого розвитку у процесі організації інформаційного обслуговування, зокрема зменшення використання паперових ресурсів і впровадження електронних сервісів. Екологічний підхід передбачає застосування принципів сталого розвитку в бібліотечній та інформаційній діяльності. Це включає зменшення використання паперу, впровадження цифрових технологій, енергоефективність, переробку відходів і створення екологічно відповідального середовища.

Перехід на цифрові технології.

Електронні книги та документи. Заміна друкованих видань на електронні книги, журнали та наукові статті дозволяє значно скоротити використання

паперу та витрати на друк. Бібліотеки пропонують доступ до електронних ресурсів через спеціалізовані платформи, такі як DOAJ, Scopus, Web of Science, Google Scholar. Використання цифрових каталогів зменшує потребу у друкованих карткових каталогах.

Онлайн-обслуговування користувачів.

- Електронні квитки та читальні картки – бібліотеки переходять на безпаперові системи реєстрації та позичання книг.
- Цифрові довідкові служби – користувачі можуть отримати відповіді на запити через чати, електронну пошту або мобільні додатки, що зменшує використання друкованих інформаційних матеріалів.
- Віртуальні читальні зали – надають можливість працювати з матеріалами онлайн, без необхідності фізичного відвідування бібліотеки.

Безпаперові конференції та заходи.

- Бібліотеки та інформаційні центри переходять на вебінари, онлайн-лекції та віртуальні виставки, що скорочує друковану продукцію (афіші, програми, роздаткові матеріали).
- Матеріали конференцій надаються в електронному форматі, а учасники можуть отримати їх через хмарні сервіси.

Рациональне використання паперових ресурсів.

Друк на переробленому папері. Бібліотеки використовують екологічний папір або папір, отриманий після переробки старих видань.

Економія паперу при друкуванні:

- Встановлення екологічних налаштувань принтерів, що дозволяють друкувати документи двосторонньо.
- Використання меншого шрифту або економного режиму друку зменшує витрати паперу та чорнила.
- Запровадження QR-кодів для завантаження документів замість їх друку.

Програми повторного використання книг і паперу.

- Організація акцій на кшталт "Принеси стару книгу – отримай нову" або "Буккросинг".

- Використання непотрібного паперу для чернеток, нотаток або творчих заходів.

Енергоефективність та екологічна інфраструктура.

Використання енергоефективних технологій.

- Бібліотеки переходять на LED-освітлення, що споживає менше електроенергії.

- Встановлення енергоощадних комп'ютерів і серверів, які мають знижене енергоспоживання.

- Використання сонячних батарей або інших альтернативних джерел енергії.

Екологічний дизайн бібліотек.

- Використання натуральних матеріалів та меблів із вторинної сировини.

- Запровадження "зелених" зон всередині бібліотек – кімнати для читання з рослинами, що покращують якість повітря.

- Встановлення контейнерів для роздільного збору сміття та програм переробки відходів.

Зменшення використання пластику.

- Відмова від пластикових читальних карток – заміна на цифрові картки у мобільних додатках.

- Використання екологічних матеріалів для оформлення бібліотечних заходів.

Популяризація екологічної культури.

Освітні програми та заходи.

- Бібліотеки проводять екологічні лекції, семінари та виставки, що популяризують ідеї сталого розвитку.

- Організуються книжкові добірки на тему екології, зміни клімату та збереження ресурсів.

- Залучення користувачів до екологічних акцій – посадки дерев, сортування відходів, збору макулатури.

Еко-спільноти та волонтерські ініціативи.

- Співпраця бібліотек із громадськими організаціями, що займаються захистом довкілля.

- Створення клубів за інтересами – наприклад, "Зелена бібліотека", де обговорюються екологічні проблеми.

Розвиток екологічного мислення серед дітей та молоді.

- Проведення екологічних майстер-класів для дітей – як виготовити вироби з перероблених матеріалів.

- Організація інтерактивних заходів: квести, вікторини, екологічні ігри.

Екологічний підхід у бібліотеках і сфері інформаційного обслуговування спрямований на раціональне використання ресурсів, цифровізацію, енергоефективність та популяризацію екологічного мислення. Це дозволяє не тільки зменшити негативний вплив на довкілля, але й зробити інформаційні послуги більш доступними, зручними та сучасними.

Ці підходи дозволяють бібліотекам не лише відповідати сучасним викликам, але й залишатися ключовими інституціями у процесі формування знань та інформаційної культури суспільства.

Завдання до теми:

1. Аналіз концептуальних підходів до інформаційного обслуговування. Охарактеризуйте основні концептуальні підходи до інформаційного обслуговування користувачів, що використовуються в сучасних бібліотеках. Як ці підходи змінюються в залежності від типу бібліотеки (публічна, наукова, шкільна тощо)?

2. Порівняння традиційного та інноваційного підходів. Порівняйте традиційний підхід до інформаційного обслуговування користувачів з інноваційними концепціями, які включають використання сучасних інформаційних технологій (мобільні додатки, онлайн-консультації,

електронні бази даних). Які переваги та недоліки кожного з підходів?

3. Розробка концепції інформаційного обслуговування для бібліотеки. Розробіть власну концепцію інформаційного обслуговування для конкретного типу бібліотеки (наприклад, для публічної або академічної бібліотеки), враховуючи сучасні тенденції в технологіях і вимоги користувачів.

4. Вивчення ролі користувача в інформаційному обслуговуванні. Як різні концептуальні підходи до інформаційного обслуговування змінюють роль користувача в бібліотечному процесі? Чи стає користувач активнішим учасником процесу обслуговування, і якщо так, то яким чином?

5. Аналіз успішних прикладів концептуальних підходів. Досліджуйте конкретні приклади успішних концептуальних підходів до інформаційного обслуговування користувачів, реалізованих у бібліотеках, і порівняйте їх ефективність у різних умовах (великі міста/малі населені пункти, різні країни).

6. Вплив концептуальних підходів на персонал бібліотеки. Як концептуальні підходи до інформаційного обслуговування впливають на підготовку та професійну діяльність бібліотечних працівників? Які нові навички стають необхідними для бібліотекарів у зв'язку з цими підходами?

7. Прогнозування майбутнього концептуальних підходів. Враховуючи швидкий розвиток інформаційних технологій, спрогнозуйте, які нові концептуальні підходи до інформаційного обслуговування можуть з'явитися в майбутньому, і як вони можуть змінити бібліотечну практику.

8. Інтерпретація концептуальних підходів на прикладі конкретної бібліотеки. Оберіть одну бібліотеку (публічну, академічну, спеціалізовану) і проаналізуйте, які концептуальні підходи до інформаційного обслуговування застосовуються в її роботі. Як ці підходи відповідають вимогам сучасного користувача?

Тема 3. Законодавство України і нормативні документи міжнародної спільноти з питань бібліотечного обслуговування

Законодавча база України в галузі бібліотечного обслуговування є важливою складовою правової системи країни, що забезпечує функціонування бібліотек, регулює права та обов'язки користувачів і бібліотекарів, а також створює умови для розвитку бібліотечної справи. Окрім національних нормативно-правових актів, важливе значення мають також міжнародні документи, що визначають стандарти, рекомендації та принципи роботи бібліотек у глобальному контексті.

Законодавство України

Закон України "Про бібліотеки і бібліотечну справу" (1995 р.)

Основний нормативно-правовий акт, що визначає правові засади організації бібліотечної справи в Україні. Закон встановлює принципи доступу до бібліотечних послуг, права та обов'язки бібліотек і їх користувачів, а також регулює організацію бібліотечної діяльності. Він визначає роль бібліотек у суспільстві, їх функції, організацію бібліотечних фондів та обслуговування користувачів.

Закон України "Про інформацію" (1992 р.)

Цей закон встановлює загальні принципи доступу до інформації та її використання, включаючи роль бібліотек у забезпеченні доступу до документів та інформації для громадян. Закон підкреслює важливість свободи інформації і доступу до неї, що є ключовим аспектом роботи бібліотек.

Закон України "Про авторське право і суміжні права" (1993 р.)

Цей нормативний акт регулює питання захисту авторських прав на документи, які використовуються в бібліотеках. Закон визначає правила збереження, відтворення та надання доступу до творів, що мають авторське право, і обов'язки бібліотек щодо захисту прав інтелектуальної власності.

Закон України "Про доступ до публічної інформації" (2011 р.)

Цей закон забезпечує право громадян на доступ до публічної інформації, в тому числі інформації, що зберігається в бібліотеках. Він регулює механізми

доступу до державних реєстрів, документів та інших інформаційних ресурсів, що є важливим для організації бібліотечного обслуговування.

Положення про електронні бібліотеки в Україні

Це нормативно-правове положення регулює функціонування електронних бібліотек та архівів в Україні, встановлюючи принципи збереження електронних ресурсів та доступу до них через Інтернет. Воно є важливим для забезпечення доступу до інформації в цифровому форматі.

Міжнародні нормативні документи

Міжнародна федерація бібліотечних асоціацій і установ (IFLA) - "Стандарти для бібліотечних послуг"

IFLA є провідною міжнародною організацією, що розробляє стандарти і рекомендації для бібліотечної справи. Її "Стандарти для бібліотечних послуг" визначають основні принципи, за якими повинні здійснюватися бібліотечні послуги, що охоплюють доступність, інклюзивність та ефективність бібліотечних ресурсів для всіх категорій користувачів.

Рекомендації ЮНЕСКО щодо бібліотечної справи і інформаційних ресурсів

ЮНЕСКО має низку рекомендацій щодо розвитку бібліотечної справи, серед яких особливу увагу приділено доступу до інформації, культурним правам, а також збереженню і використанню культурної спадщини. Рекомендації ЮНЕСКО сприяють розвитку бібліотечної інфраструктури, зокрема в країнах, що розвиваються.

Конвенція ЮНЕСКО про охорону та використання культурної спадщини (1972 р.)

Конвенція ЮНЕСКО визначає важливість охорони культурної спадщини, в тому числі бібліотечних фондів, для збереження і поширення національних і світових культурних цінностей. Це вимагає від бібліотек сприяння збереженню документів, особливо стародавніх і унікальних, а також розвитку цифрових бібліотек.

Європейська хартія бібліотечних послуг

Цей документ, прийнятий Європейською асоціацією бібліотек, визначає стандарти для забезпечення високоякісних бібліотечних послуг, заснованих на рівному доступі до інформації, сучасних технологіях та інклюзивності для всіх користувачів.

Міжнародні стандарти опису бібліографічних записів (ISBD)

Це система стандартів, яка регулює організацію бібліографічної інформації, зокрема стандарти для опису документів, що забезпечують ефективне зберігання та пошук інформації в бібліотеках на міжнародному рівні.

Правова база України в галузі бібліотечного обслуговування, у поєднанні з міжнародними стандартами і рекомендаціями, забезпечує ефективну організацію бібліотечної діяльності, відповідає сучасним вимогам інформаційного суспільства та гарантує вільний доступ громадян до інформації. Закони та нормативні акти сприяють розвитку бібліотек як інститутів, що не тільки зберігають культурну спадщину, а й активно сприяють інформованості та освіті населення.

Завдання до теми:

1. *Аналіз законодавства України у сфері бібліотечного обслуговування. Ознайомтеся з основними законодавчими актами України, що регулюють діяльність бібліотек (закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу», «Про авторське право та суміжні права» тощо). Охарактеризуйте основні положення цих документів, що стосуються бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів.*

2. *Порівняння національних і міжнародних нормативних актів. Порівняйте законодавчі та нормативні документи України та міжнародних організацій (наприклад, ЮНЕСКО, Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій і установ) щодо бібліотечного обслуговування. Визначте схожості та відмінності в підходах до бібліотечної діяльності на національному та міжнародному рівнях.*

3. Роль авторського права в бібліотечному обслуговуванні. Проаналізуйте вплив законодавства України щодо авторських прав на бібліотечне обслуговування користувачів. Яким чином бібліотеки повинні дотримуватися законів про авторське право при наданні доступу до документів і ресурсів?

4. Вплив міжнародних угод на бібліотечну справу в Україні. Оцініть вплив міжнародних угод, підписаних Україною (наприклад, Угода про авторські права та інші міжнародні конвенції), на практику бібліотечної справи. Як ці угоди змінюють бібліотечне обслуговування та доступ до інформації?

5. Створення нормативної бази для новітніх бібліотечних послуг. Досліджуйте, які нормативно-правові документи та законодавчі ініціативи необхідні для розвитку новітніх бібліотечних послуг, зокрема для організації доступу до цифрових ресурсів та електронних баз даних.

6. Розробка рекомендацій щодо покращення законодавчої бази для бібліотек. На основі вивчення законодавства України та міжнародної практики, запропонуйте рекомендації для покращення законодавчої та нормативної бази для бібліотечних установ. Як можна вдосконалити законодавчі акти для забезпечення більш ефективного обслуговування користувачів?

7. Вивчення стандартів міжнародних бібліотечних організацій. Ознайомтесь зі стандартами та рекомендаціями Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій і установ (IFLA) і порівняйте їх з національними стандартами України. Яким чином міжнародні стандарти можуть бути впроваджені в українське бібліотечне обслуговування?

8. Правовий захист прав користувачів бібліотек. Проаналізуйте законодавчі акти, які гарантують права користувачів бібліотек в Україні. Як бібліотеки повинні забезпечувати рівний доступ до інформації для всіх категорій користувачів згідно з національним та міжнародним правом?

Тема 4. Інформаційні потреби користувачів як основа бібліотечного обслуговування

Інформаційні потреби користувачів є основою для організації ефективного бібліотечного обслуговування. Розуміння цих потреб дозволяє бібліотекам

створювати та надавати ресурси, послуги і технології, які відповідають запитам та очікуванням користувачів. Це знання дає змогу бібліотекарям забезпечити доступ до потрібної інформації, своєчасно і в потрібному обсязі, що є основою для якісного обслуговування і розвитку бібліотечної справи.

1. *Поняття інформаційних потреб користувачів.*

Інформаційні потреби користувачів бібліотеки можна визначити як необхідність отримання інформації для вирішення певних завдань, що виникають у процесі навчання, роботи, особистого розвитку або задоволення інтелектуальних та культурних інтересів. Ці потреби можуть бути різноманітними та змінюватися залежно від контексту – соціального, економічного, технологічного чи культурного.

Інформаційні потреби часто класифікують на:

1.*Фактичні потреби* – потреби у конкретній, детальній інформації, необхідній для вирішення певних завдань (наприклад, пошук даних, статистики, інструкцій).

2.*Інтелектуальні потреби* – потреби в інформації для аналізу, розуміння певних явищ чи для творчої діяльності (наприклад, літературні, наукові чи художні ресурси).

3.*Культурно-освітні потреби* – потреби в інформації для самоосвіти, культурного збагачення, розвитку особистих інтересів і хобі.

Ці потреби формуються на основі соціального контексту користувача, його професії, віку, освіти, місця проживання, а також сучасного стану суспільства, науки, техніки і культури.

2. *Види та категорії користувачів бібліотеки*

Інформаційні потреби користувачів можуть суттєво відрізнятися залежно від їхньої належності до певних категорій або груп. Це дозволяє бібліотекарям краще визначити підходи до обслуговування різних категорій користувачів.

Студенти та учні – їхні потреби в основному зосереджені на навчальній та науковій інформації, що включає підручники, наукові статті, реферати, навчальні посібники, а також інформацію для підготовки до іспитів.

Науковці та дослідники – шукають специфічну, часто вузькоспеціалізовану наукову інформацію для проведення досліджень, публікацій та експериментів.

Працівники сфери бізнесу та управління – їхні потреби можуть включати економічну, правову, технічну, фінансову інформацію для підтримки та розвитку бізнесу, прийняття рішень та стратегії.

Широка громадськість – ці користувачі можуть мати різноманітні потреби, що включають популярні видання, літературу для саморозвитку, розваги та дозвілля, а також інформацію з різних галузей для особистих і професійних цілей.

3. Механізми формування інформаційних потреб.

Інформаційні потреби виникають у процесі життєвої діяльності користувача і можуть бути визначені декількома факторами:

Освітні потреби – пов'язані з навчанням та розвитком у відповідній галузі знань.

Професійні потреби – необхідність у спеціалізованій інформації для виконання професійних обов'язків.

Особисті інтереси – інформація, що відповідає хобі, захопленням, культурним інтересам користувача.

Соціокультурні потреби – залежні від соціального середовища та культурних особливостей користувача, включаючи доступ до культурних і освітніх ресурсів.

4. Роль бібліотек у задоволенні інформаційних потреб

Бібліотеки виконують роль посередників між користувачем і інформаційними ресурсами. Вони надають доступ до широкого спектра

інформаційних матеріалів, організовують ефективне збереження та пошук ресурсів, а також сприяють навчання інформаційної грамотності.

Основні функції бібліотек у задоволенні інформаційних потреб:

Інформаційний пошук – бібліотекарі допомагають користувачам знаходити необхідні матеріали за допомогою каталогів, баз даних та інших ресурсів.

Консультаційна допомога – бібліотекарі надають рекомендації щодо використання ресурсів, допомагають у виборі джерел інформації.

Організація доступу до цифрових ресурсів – сучасні бібліотеки пропонують доступ до електронних баз даних, е-книг, наукових статей та інших цифрових матеріалів.

Пропаганда бібліотечних послуг – через різні форми комунікації, виставки, презентації, бібліотеки інформують користувачів про нові ресурси та можливості, що можуть задовольнити їхні інформаційні потреби.

5. Визначення ефективності задоволення інформаційних потреб

Ефективність бібліотечного обслуговування оцінюється за кількома критеріями:

Часова ефективність – наскільки швидко бібліотека задовольняє інформаційні потреби користувача.

Якість наданої інформації – відповідність наданих матеріалів вимогам користувача та точність інформації.

Задоволеність користувача – рівень задоволення користувача від отриманої інформації і послуг, що надаються бібліотекою.

Інформаційні потреби користувачів є основним фактором, на якому ґрунтується бібліотечне обслуговування. Розуміння цих потреб дозволяє бібліотекам більш ефективно планувати свою діяльність, організовувати ресурси та послуги, адаптувати їх до потреб різних категорій користувачів. Задоволення інформаційних потреб є ключем до розвитку бібліотеки як інформаційного інституту, що сприяє освіті, культурі, науці та соціальному розвитку.

Завдання до теми:

1. Дослідження інформаційних потреб користувачів. Проведіть аналіз інформаційних потреб різних категорій користувачів бібліотек (діти, студенти, науковці, пенсіонери, користувачі з особливими потребами тощо). Визначте специфіку їхніх вимог до бібліотечного обслуговування.

2. Вивчення змін у інформаційних потребах. Проаналізуйте, як змінилися інформаційні потреби користувачів бібліотек за останні 10 років. Які соціальні, культурні та технологічні фактори вплинули на ці зміни?

3. Методи вивчення інформаційних потреб. Ознайомтеся з різними методами дослідження інформаційних потреб користувачів (анкетування, інтерв'ювання, спостереження, аналіз запитів). Оцініть їх переваги та недоліки у бібліотечній практиці.

4. Розробка стратегії задоволення інформаційних потреб користувачів. На основі вивчених інформаційних потреб різних груп користувачів, розробіть стратегію бібліотечного обслуговування, що максимально задовольнить ці потреби. Зверніть увагу на використання новітніх інформаційних технологій.

5. Аналіз інформаційних потреб в умовах цифровізації. Проаналізуйте, як цифровізація бібліотечних послуг змінила інформаційні потреби користувачів. Як це відобразилось на способах доступу до інформації та формуванні нових запитів?

6. Вивчення специфічних інформаційних потреб окремих категорій користувачів. Досліджуйте інформаційні потреби користувачів з обмеженими можливостями (слухові, зорові, інтелектуальні). Як бібліотеки можуть задовольнити їхні потреби, використовуючи доступні ресурси та технології?

7. Роль бібліотечних працівників у задоволенні інформаційних потреб. Оцініть роль бібліотечних працівників у визначенні і задоволенні інформаційних потреб користувачів. Яким чином бібліотекарі можуть сприяти максимальному задоволенню цих потреб?

8. Аналіз сучасних бібліотечних послуг у контексті інформаційних потреб користувачів. Оцініть, як сучасні бібліотечні послуги (електронні каталоги, онлайн-консультації, електронні ресурси) відповідають на інформаційні потреби користувачів. Що можна вдосконалити для покращення обслуговування?

9. Розробка рекомендацій для бібліотеки. На основі вивчення інформаційних потреб користувачів, запропонуйте бібліотеці нові послуги або покращення існуючих для більш ефективного задоволення цих потреб.

10. Інформаційні потреби і бібліотечні технології. Як сучасні інформаційні технології можуть сприяти задоволенню інформаційних потреб користувачів бібліотеки? Проаналізуйте використання інтернет-ресурсів, мобільних додатків та інтерактивних платформ у бібліотечній справі.

Тема 5. Інформаційні продукти і послуги бібліотек

Бібліотеки в умовах сучасного інформаційного суспільства не лише зберігають і організовують доступ до знань, але й активно займаються створенням і наданням різноманітних інформаційних продуктів та послуг, що відповідають потребам користувачів. У цьому контексті важливо зрозуміти, що інформаційні продукти та послуги є основними інструментами бібліотечної діяльності, спрямованими на ефективне задоволення інформаційних потреб різних категорій користувачів.

1. Інформаційні продукти бібліотек

Інформаційні продукти бібліотеки – це результати діяльності бібліотеки, що сприяють наданню користувачам необхідної інформації у зручній та доступній формі. Вони можуть бути представлені як фізичні, так і електронні ресурси, які забезпечують доступ до інформації та її використання.

Основні види інформаційних продуктів бібліотек:

Книги і періодичні видання.

Основні традиційні продукти бібліотек, які містять наукову, навчальну, художню, популярну та іншу інформацію. Бібліотеки забезпечують доступ до широкого спектра видань, що відповідають інтересам користувачів різних вікових груп і професій.

Бібліографічні та реферативні продукти.

Це ресурси, що містять відомості про документи (бібліографії, реферати, каталогізація, тематичні довідники), що дозволяють користувачам ефективно шукати і знаходити необхідну інформацію. Бібліографічні продукти є важливими для науковців, студентів та тих, хто займається дослідженнями.

Електронні ресурси.

Включають електронні книги, статті, наукові журнали, бази даних, мультимедійні документи, що можуть бути доступні через інтернет чи локальні мережі бібліотек. Електронні ресурси бібліотек забезпечують швидкий доступ до інформації, зручність пошуку і обробки даних.

Цифрові колекції і архіви.

Бібліотеки все частіше створюють цифрові архіви та колекції, що містять історичні документи, рідкісні книги, фотоматеріали, аудіовізуальні ресурси та інші джерела, що мають культурну, наукову чи історичну цінність.

Мультимедійні продукти.

Це відео, аудіо- та графічні ресурси, створені бібліотеками для навчання та саморозвитку користувачів. Вони можуть містити лекції, навчальні відео, електронні презентації та інші мультимедійні матеріали, що допомагають краще засвоїти інформацію.

Інтерактивні продукти.

Включають веб-ресурси, онлайн-платформи, електронні бібліотеки та портали, на яких користувачі можуть отримати доступ до різноманітних документів і інформації. Інтерактивні продукти можуть включати форуми, чати та інші засоби для спілкування і обміну інформацією.

2. Інформаційні послуги бібліотек

Інформаційні послуги бібліотек – це види діяльності, які сприяють доступу до інформації та забезпечують користувачів необхідними ресурсами і підтримкою в процесі пошуку, обробки і використання інформації. Послуги можуть бути традиційними та інноваційними, що використовують сучасні технології для покращення обслуговування користувачів.

Основні види інформаційних послуг бібліотек:

Консультаційні послуги. Бібліотекарі надають консультації з різних аспектів пошуку та використання інформації, допомагають користувачам у пошуку ресурсів, навчають ефективним методам пошуку та оцінки інформації, роз'яснюють, як користуватися електронними ресурсами.

Індивідуальне обслуговування. Бібліотекарі працюють з користувачами індивідуально, враховуючи їхні специфічні потреби в інформації, допомагають знаходити необхідні документи, надають рекомендації щодо вибору літератури.

Навчальні послуги. Бібліотеки проводять курси, семінари, тренінги для користувачів з питань інформаційної грамотності, навчання роботі з електронними ресурсами, правильного використання бібліографічних інструментів та технологій для ефективного пошуку інформації.

Інтербібліотечний абонемент. Це послуга, яка дозволяє користувачам отримувати книги та інші документи з інших бібліотек через спеціалізовані обмінні мережі, що розширює доступ до інформації за межами локального фонду.

Тематичні виставки та інформаційні кампанії. Бібліотеки організовують виставки, презентації та кампанії, що допомагають користувачам знайомитися з новими або актуальними для суспільства темами. Це може бути корисно для популяризації нових видань, освітніх і культурних програм.

Віртуальні послуги. Сучасні бібліотеки активно використовують онлайн-платформи для надання послуг через Інтернет. Це включає електронний запис, доступ до онлайн-каталогів, консультації через чат або електронну пошту, надання електронних копій документів та доступ до віртуальних бібліотечних ресурсів.

Інформаційний моніторинг і аналітика. Бібліотеки можуть надавати послугу моніторингу і аналізу нових інформаційних джерел, а також вивчати

актуальні тенденції в інформаційній сфері для того, щоб надавати користувачам актуальну та достовірну інформацію.

Послуги для особливих категорій користувачів. Це включає спеціалізовані послуги для людей з обмеженими можливостями (наприклад, надання літератури в доступних форматах – шрифт Брайля, аудіокниги), а також послуги для літніх людей, студентів, науковців, представників культурних та освітніх установ.

3. Інноваційні послуги бібліотек.

У світлі швидкого розвитку технологій бібліотеки активно впроваджують новітні послуги, що відповідають вимогам часу. До таких послуг належать: *Блоки з цифровими технологіями.* Вони можуть включати обладнання для створення мультимедійних продуктів (відео, аудіо), студії для запису подкастів або відеоуроків, робочі місця для програмування або роботи з віртуальною реальністю.

Інтеграція з електронними державними сервісами. Бібліотеки можуть виступати як пункти доступу до державних послуг онлайн, таких як подання документів для отримання послуг, доступ до реєстрів або інших інформаційних ресурсів.

Розширена реальність і віртуальні тури. Бібліотеки можуть використовувати нові технології для створення віртуальних екскурсій по своїх фондах, інтерактивних виставок або навчальних програм, що допомагають користувачам краще орієнтуватися в інформаційному просторі бібліотеки.

Інформаційні продукти та послуги бібліотек є важливими інструментами, що забезпечують ефективне задоволення інформаційних потреб користувачів. Від традиційних книг до інноваційних електронних ресурсів і віртуальних сервісів, бібліотеки постійно адаптуються до змін у суспільстві та технологіях, забезпечуючи доступ до знань і сприяючи розвитку інформаційної культури серед користувачів.

Завдання до теми:

1. Класифікація інформаційних продуктів і послуг. Розробіть класифікацію інформаційних продуктів і послуг бібліотек, враховуючи сучасні тенденції та потреби різних категорій користувачів.

2. Аналіз популярних послуг бібліотек. Дослідіть, які інформаційні послуги користуються найбільшим попитом у бібліотеках вашого регіону. Які фактори впливають на їх популярність?

3. Розробка нового інформаційного продукту. Створіть концепцію нового інформаційного продукту, який міг би бути затребуваним у користувачів бібліотек. Опишіть його структуру, функції та потенційну аудиторію.

4. Порівняння традиційних і сучасних послуг бібліотек. Порівняйте традиційні послуги бібліотек (надання книг, довідково-бібліографічне обслуговування) з сучасними (доступ до електронних баз даних, організація онлайн-подій). Які переваги та недоліки кожної групи послуг?

5. Оцінка ефективності інформаційних продуктів і послуг. Розробіть критерії оцінки ефективності інформаційних продуктів і послуг бібліотек. Використовуючи ці критерії, оцініть конкретний продукт або послугу однієї з бібліотек.

6. Дослідження унікальних послуг бібліотек. Вивчіть та опишіть унікальні інформаційні послуги, які надаються бібліотеками в інших країнах. Як ці послуги можна адаптувати до умов українських бібліотек?

7. Вивчення потреб у спеціалізованих послугах. Дослідіть потреби у спеціалізованих інформаційних послугах для певних груп користувачів (школярів, науковців, підприємців, людей з обмеженими можливостями). Як бібліотеки можуть задовольнити ці потреби?

8. Інтеграція інноваційних технологій у послуги бібліотек. Запропонуйте, як можна інтегрувати сучасні технології (штучний інтелект, доповнена реальність, чат-боти) у надання інформаційних послуг бібліотек.

9. Розробка програми популяризації бібліотечних послуг. Створіть план або програму популяризації інформаційних продуктів і послуг бібліотеки серед користувачів. Які методи маркетингу варто використовувати?

10. Дослідження впливу інформаційних продуктів на суспільство. Проаналізуйте, як бібліотечні інформаційні продукти впливають на культурний, освітній або науковий

розвиток суспільства. Наведіть приклади з практики українських або зарубіжних бібліотек.

Тема 6. Інформаційні потреби користувачів і способи їхнього задоволення в процесі інформаційно-бібліотечного обслуговування

Інформаційно-бібліотечне обслуговування є важливою складовою діяльності бібліотек, метою якого є задоволення інформаційних потреб користувачів. Зрозуміння потреб користувачів і ефективне використання сучасних технологій для їхнього задоволення дозволяє бібліотекам бути важливими центрами знань та інформації в суспільстві.

1. Інформаційні потреби користувачів бібліотеки

Інформаційні потреби користувачів бібліотеки виникають у процесі їхньої діяльності, що пов'язана з навчанням, роботою, особистим розвитком чи іншими соціальними функціями. Ці потреби можуть бути різними за характером і специфікою, тому вони вимагають чіткого визначення та класифікації.

Основні види інформаційних потреб:

Потреби в навчальній інформації – виникають у студентів, учнів та науковців для підготовки до навчальних занять, написання курсових, дипломних робіт, наукових досліджень.

Професійні потреби – пов'язані з отриманням інформації для виконання професійних обов'язків (наприклад, технічні, правові, економічні ресурси).

Особисті потреби – відносяться до інтересів користувачів у сфері хобі, розваг, культурного розвитку.

Соціокультурні потреби – стосуються доступу до культурних, історичних, мистецьких ресурсів, а також інформації для самоосвіти та духовного розвитку.

Задоволення цих потреб є ключовим завданням для бібліотек, адже вони є важливими місцями для отримання достовірної інформації та ресурсів у будь-якій галузі.

2. Способи задоволення інформаційних потреб користувачів

Задоволення інформаційних потреб здійснюється через ефективну організацію інформаційно-бібліотечного обслуговування. Це включає різні методи та інструменти для надання користувачам доступу до інформації, відповідно до їхніх потреб.

2.1. Традиційні способи задоволення потреб

Консультації бібліотекаря – традиційна послуга, де бібліотекар допомагає користувачам знаходити необхідні матеріали, дає рекомендації щодо вибору літератури і джерел.

Каталоги та картотеки – засоби для пошуку інформації серед традиційних ресурсів бібліотеки. Вони можуть бути як фізичними, так і електронними, забезпечуючи зручність пошуку необхідних документів.

Індивідуальний пошук документів – користувачі можуть самостійно працювати з каталогами, шукаючи необхідні книги, статті чи інші види матеріалів.

2.2. Сучасні способи задоволення потреб

Електронні ресурси та бази даних – доступ до наукових статей, книг, періодичних видань через інтернет. Бібліотеки можуть забезпечити доступ до електронних версій ресурсів через спеціалізовані бази даних та онлайн-каталоги.

Інтернет-консультації – сучасні бібліотеки пропонують консультації через електронні засоби комунікації (електронна пошта, чат, відеоконференції). Це дозволяє швидко отримати необхідну допомогу, не виходячи з дому.

Онлайн-курси та тренінги – бібліотеки організовують навчальні курси та тренінги з різних аспектів інформаційної грамотності, допомагаючи

користувачам навчитися ефективно шукати, аналізувати та використовувати інформацію.

Інтерактивні ресурси – включають електронні бібліотеки, портали, сайти, де користувачі можуть не тільки отримати доступ до інформації, а й взаємодіяти з іншими користувачами, обговорюючи та обмінюючись досвідом.

2.3. Спеціалізовані послуги

Інтербібліотечний абонемент – послуга, яка дозволяє користувачам отримувати документи, що відсутні у фонді місцевої бібліотеки, через інші бібліотеки, зокрема з наукових установ.

Послуги для людей з обмеженими можливостями – бібліотеки створюють спеціалізовані умови для людей з інвалідністю, надаючи доступ до літератури в альтернативних форматах (шрифт Брайля, аудіокниги, субтитри).

2.4. Віртуальне обслуговування

Віртуальні тури та екскурсії – надання доступу до бібліотечних ресурсів через віртуальні тури, що дозволяє користувачам ознайомитися з фондом без фізичної присутності.

Цифрові колекції – бібліотеки активно працюють над створенням електронних архівів, доступних через інтернет. Це можуть бути як спеціалізовані колекції, так і популярні ресурси для широкого кола користувачів.

3. Оцінка ефективності задоволення інформаційних потреб

Для оцінки ефективності інформаційно-бібліотечного обслуговування важливо звертати увагу на кілька аспектів:

Швидкість задоволення потреб – наскільки швидко користувач отримує необхідну інформацію.

Якість наданих послуг – точність і відповідність наданої інформації вимогам користувачів.

Задоволеність користувачів – наскільки користувачі задоволені отриманими послугами та ресурсами, що дають змогу ефективно виконувати їх завдання.

Завдання до теми.

1. *Аналіз інформаційних потреб користувачів бібліотеки. Провести анкетування серед студентів або користувачів бібліотеки з метою визначення їхніх інформаційних потреб. Проаналізуйте отримані результати, виокреміть основні типи потреб і запропонуйте способи їх задоволення.*

2. *Розробка рекомендацій щодо вдосконалення інформаційно-бібліотечного обслуговування. На основі проведеного дослідження розробіть рекомендації щодо покращення інформаційно-бібліотечного обслуговування у вашій бібліотеці, з урахуванням сучасних технологій та інноваційних підходів.*

3. *Тематичне дослідження. Напишіть коротке дослідження на тему "Інформаційне обслуговування користувачів з особливими потребами". Проаналізуйте методи надання інформаційних послуг для людей з обмеженими можливостями та запропонуйте нові підходи для поліпшення доступу до інформації.*

4. *Створення бібліографічного списку. Створіть бібліографічний список на певну тему, використовуючи різні ресурси (книги, статті, електронні джерела). Оцініть, як правильно обирати джерела для задоволення конкретних інформаційних потреб користувачів.*

5. *Оцінка ефективності бібліотечних послуг. Проведіть опитування серед користувачів бібліотеки щодо їхнього задоволення рівнем обслуговування та доступністю інформаційних ресурсів. На основі отриманих даних зробіть висновки про ефективність бібліотечних послуг.*

Питання до розділу

1. Які основні етапи розвитку інформаційного обслуговування користувачів?

2. Як зміни в суспільстві вплинули на формування сучасних підходів до бібліотечного обслуговування?

3. Чим відрізняються історичні форми інформаційного обслуговування від сучасних?
4. Як визначаються пріоритети бібліотечного обслуговування у сучасному інформаційному суспільстві?
5. Що таке концептуальний підхід у бібліотечно-інформаційному обслуговуванні?
6. Які сучасні концепції інформаційного обслуговування є найбільш актуальними?
7. Як концепції інформаційного обслуговування враховують потреби користувачів?
8. Які переваги та виклики мають персоналізовані підходи до бібліотечного обслуговування?
9. Які ключові нормативні документи України регулюють бібліотечну діяльність?
10. Які міжнародні документи та стандарти впливають на організацію бібліотечного обслуговування?
11. Як забезпечується дотримання авторських прав у бібліотеках?
12. Які основні принципи доступу до інформації закріплені у міжнародних нормативних актах?
13. Що таке інформаційні потреби користувачів, і як вони класифікуються?
14. Як соціальні зміни впливають на формування інформаційних потреб?
15. Які методи використовуються для дослідження інформаційних потреб користувачів бібліотек?
16. Як бібліотеки можуть адаптувати свої послуги до змінюваних інформаційних потреб?
17. Що таке інформаційний продукт, і як він створюється у бібліотеці?

18. Які послуги бібліотек є найбільш затребуваними у сучасному суспільстві?

19. Як цифрові технології впливають на розвиток інформаційних послуг бібліотек?

20. Яким чином бібліотеки можуть вдосконалювати свої інформаційні продукти?

Розділ 2. СИСТЕМА БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

Тема 1. Інформаційно-бібліотечне обслуговування: зміст, структура, напрями

Інформаційно-бібліотечне обслуговування є важливою складовою діяльності бібліотек, яке полягає в наданні користувачам доступу до необхідної інформації та ресурсів для задоволення їхніх інформаційних потреб. Це обслуговування базується на використанні як традиційних, так і сучасних технологій, що сприяють ефективному пошуку, організації, зберіганню та поширенню інформації. Бібліотечне обслуговування повинно бути орієнтоване на різноманітні групи користувачів та враховувати їхні інтереси, рівень доступу до інформаційних ресурсів та технологій.

1. Зміст інформаційно-бібліотечного обслуговування.

Інформаційно-бібліотечне обслуговування включає всі види діяльності бібліотеки, що забезпечують користувачам доступ до інформації, сприяють ефективному пошуку необхідних документів та надають необхідні послуги, які допомагають у використанні цієї інформації.

Основними компонентами змісту інформаційно-бібліотечного обслуговування є:

Організація доступу до інформаційних ресурсів – це створення умов для зручного пошуку, доступу і використання бібліотечних матеріалів, як в фізичному, так і в електронному вигляді.

Інформаційно-консультаційні послуги – надання користувачам допомоги в пошуку і виборі необхідної інформації, а також рекомендацій щодо ефективного використання бібліотечних ресурсів.

Навчання інформаційній грамотності – організація заходів, семінарів, тренінгів для користувачів з метою навчання правильному пошуку та обробці інформації, використанню бібліографічних інструментів і сучасних інформаційних технологій.

Користування спеціалізованими бібліографічними та науковими базами даних – доступ до інформації через інтерфейси баз даних, що дозволяють користувачам отримувати необхідну інформацію з певних наукових або професійних напрямів.

2. Структура інформаційно-бібліотечного обслуговування.

Інформаційно-бібліотечне обслуговування складається з кількох основних елементів, які формують цілісну систему надання послуг і доступу до інформаційних ресурсів.

Основні форми обслуговування:

Індивідуальне обслуговування – прямий контакт бібліотекаря з користувачем, коли надається індивідуальна допомога в пошуку та використанні інформації.

Колективне обслуговування – надання послуг через групові заходи, такі як семінари, лекції, презентації або виставки, які орієнтовані на велику кількість користувачів одночасно.

Віртуальне обслуговування – обслуговування користувачів через Інтернет, включаючи надання електронних ресурсів, онлайн-консультації, доступ до віртуальних бібліотек і баз даних.

Типи бібліотечних послуг:

Бібліографічні послуги – включають надання користувачам бібліографічних списків, індексів, довідок щодо літератури за певною тематикою.

Інформаційні послуги – надання специфічної, детальної інформації за запитами користувачів, що включають фактичні дані, звіти, аналітичні матеріали.

Навчальні послуги – орієнтовані на навчання користувачів бібліотечній грамотності, інструментам пошуку інформації, використанню сучасних технологій для ефективної роботи з інформацією.

Послуги інтербібліотечного абонементу – можливість отримати документи з інших бібліотек через систему обміну між бібліотеками.

3. Напрями інформаційно-бібліотечного обслуговування

Інформаційно-бібліотечне обслуговування може бути орієнтоване на різні напрямки діяльності, зокрема:

наукове обслуговування – надання доступу до наукових ресурсів, включаючи спеціалізовані бази даних, наукові статті, дисертації та інші документи, які можуть бути корисними для науковців, студентів та дослідників.

Навчальне обслуговування – орієнтоване на підтримку навчальної діяльності студентів і учнів, надання матеріалів для самостійної роботи, підготовки до лекцій та іспитів.

Культурне обслуговування – забезпечення доступу до літератури для особистісного розвитку, культурних та розважальних потреб користувачів. Це включає не тільки художні твори, але й матеріали, що сприяють розвитку загальної культури та освіченості.

Обслуговування людей з обмеженими можливостями – спеціалізовані послуги для користувачів з особливими потребами, які включають доступ до літератури в доступних форматах (шрифт Брайля, аудіокниги тощо).

Електронне обслуговування – новий напрямок, пов'язаний із наданням бібліотечних послуг через інтернет, зокрема доступ до електронних книг, баз даних, віртуальних виставок та онлайн-консультацій.

4. Завдання інформаційно-бібліотечного обслуговування

Завдання інформаційно-бібліотечного обслуговування полягають у забезпеченні високої якості доступу до необхідної інформації для користувачів, оптимізації використання бібліотечних ресурсів та впровадженні нових технологій для полегшення доступу до інформації. Основні завдання включають:

забезпечення доступу до бібліотечних ресурсів – створення ефективної системи каталогізації та організації ресурсів для легкого пошуку і використання.

Розвиток інформаційної культури користувачів – проведення тренінгів, семінарів та лекцій для покращення вмінь користувачів працювати з інформацією.

Вдосконалення технологій обслуговування – впровадження нових технологій для поліпшення ефективності обслуговування (електронні ресурси, інтернет-платформи, автоматизовані системи).

Підвищення кваліфікації бібліотечних працівників – забезпечення постійного навчання бібліотекарів для адаптації до нових вимог і технологій в бібліотечній справі.

Розширення спектра послуг – постійне впровадження нових послуг, які відповідають змінюваним потребам користувачів, таких як доступ до цифрових колекцій, мультимедійних ресурсів, онлайн-обслуговування.

Завдання до теми:

1. *Аналіз структури інформаційно-бібліотечного обслуговування. Проводячи дослідження у вашій бібліотеці чи іншій інформаційній установі, визначте основні форми*

обслуговування та розкрийте їхні особливості. Оцініть, наскільки ефективно використовуються сучасні технології для організації обслуговування.

2. Розробка проекту вдосконалення бібліотечних послуг. Пропонуйте конкретні ідеї для вдосконалення бібліотечних послуг у вашій бібліотеці (можна взяти конкретний напрямок: наукове, навчальне, культурне обслуговування тощо). Оцініть можливості застосування новітніх технологій для покращення якості обслуговування.

3. Вивчення досвіду міжнародних бібліотек. Знайдіть інформацію про те, як організоване інформаційно-бібліотечне обслуговування в бібліотеках інших країн. Порівняйте ці методи з практикою вашої бібліотеки та запропонуйте ідеї для вдосконалення обслуговування.

4. Оцінка якості інформаційно-бібліотечного обслуговування. Проведіть опитування серед користувачів вашої бібліотеки щодо їхнього задоволення рівнем обслуговування та запропонуйте заходи для покращення цих показників.

Тема 2. Професійна етика бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек

Професійна етика бібліотекаря є невід'ємною частиною його діяльності та полягає у виконанні своїх обов'язків відповідно до моральних норм, стандартів і цінностей, які визначають професійну поведінку при взаємодії з користувачами бібліотеки. Бібліотекар має не лише технічні навички роботи з інформацією, але й високу відповідальність за збереження інтелектуальної свободи, забезпечення рівного доступу до інформації та дотримання етичних принципів у кожному аспекті своєї роботи.

1. Основи професійної етики бібліотекаря

Професійна етика бібліотекаря ґрунтується на ряді основних принципів і норм, які регулюють його взаємодію з користувачами:

Конфіденційність – бібліотекар має зберігати конфіденційність особистої інформації користувачів, а також будь-якої інформації про їхні запити чи діяльність у бібліотеці. Це включає не лише захист особистих даних, але й інформації щодо інтересів, уподобань і читацької поведінки.

Неупередженість – бібліотекар повинен надавати рівний доступ до бібліотечних ресурсів усім користувачам без будь-яких упереджень за ознаками віку, статі, національності, релігії, соціального статусу або інших характеристик. Він не має права впливати на вибір користувача або нав'язувати власні переконання.

Поважне ставлення – бібліотекар має проявляти повагу до кожного користувача, враховувати їхні індивідуальні потреби, культурні та мовні особливості. Взаємодія повинна бути заснована на визнанні рівності, інтелектуальної свободи і гідності кожної особи.

Доступність і допомога – бібліотекар зобов'язаний допомагати користувачам у пошуку необхідної інформації, навчати їх навичкам інформаційної грамотності та орієнтувати у бібліотечних ресурсах. Це також включає надання допомоги особам з обмеженими можливостями для рівного доступу до ресурсів бібліотеки.

Чесність і прозорість – бібліотекар повинен забезпечувати прозорість у своїй діяльності, дотримуватися законодавства та етичних стандартів. Всі його дії мають бути спрямовані на максимальну користь для користувачів і суспільства.

2. Етичні принципи в роботі з користувачами бібліотеки

Робота бібліотекаря з користувачами включає багато аспектів, де етика відіграє ключову роль:

Індивідуальний підхід до користувача – кожен користувач бібліотеки має свої потреби, уподобання та рівень обізнаності, тому бібліотекар повинен застосовувати індивідуальний підхід при наданні послуг. Це може включати пояснення різних форм організації обслуговування, рекомендації щодо вибору літератури, навчання користувачів бібліографічним і пошуковим інструментам.

Відповідальність за збереження бібліотечних ресурсів – бібліотекар має не лише надавати доступ до документів, але й бути відповідальним за їхнє

збереження та використання. Це включає як фізичну охорону документів, так і своєчасне оновлення електронних ресурсів, підтримку актуальності та доступності інформації.

Дотримання авторських прав – бібліотекар поважає права авторів на їхні твори та забезпечує правильне використання інформації відповідно до законодавства. Це стосується як традиційних бібліографічних матеріалів, так і електронних ресурсів, де важливо не порушувати авторські права при наданні доступу до копій чи підготовці інтерпретацій.

Інклюзивність у наданні послуг – бібліотекар поважає права всіх категорій користувачів, зокрема осіб з обмеженими фізичними можливостями, людей похилого віку, надає їм рівний доступ до всіх ресурсів і послуг бібліотеки. Це включає надання спеціальних матеріалів (наприклад, книг шрифтом Брайля, аудіокниг) та створення доступних умов для користування бібліотекою.

3. Професійні обов'язки бібліотекаря

Професійна етика бібліотекаря передбачає чітке виконання своїх обов'язків, які мають забезпечити високий рівень обслуговування користувачів:

Надання своєчасної та точної інформації – бібліотекар повинен надавати користувачам тільки точну та актуальну інформацію, перевіряти джерела перед тим, як зробити рекомендації чи надати консультацію.

Освіта користувачів – бібліотекар здійснює навчання користувачів сучасним методам пошуку інформації, надає їм знання про доступні ресурси та інструменти, допомагає ефективно працювати з бібліографічними та електронними базами даних.

Збереження професійної дистанції – бібліотекар поважає особистий простір користувачів і не має права втручатися в їхні приватні справи або нав'язувати особисті погляди.

Підтримка і розвиток бібліотечних послуг – бібліотекар активно працює над покращенням існуючих послуг, шукає нові форми обслуговування користувачів і сприяє інноваційним змінам в організації роботи бібліотеки.

4. Моральні виклики та етичні дилеми

У бібліотечній діяльності можуть виникати ситуації, коли бібліотекар стикається з етичними дилемами. Наприклад, ситуація, коли користувач вимагає доступу до документів, що можуть порушувати права третіх осіб, або коли користувач робить некоректні запити, що суперечать принципам професійної етики.

У таких випадках бібліотекар повинен діяти на основі моральних норм, етичних стандартів і законодавства, зберігаючи баланс між інтересами користувача і вимогами, що визначаються професійною етикою та моральними принципами.

Завдання до теми:

1. Оцінка етичних аспектів у професійній діяльності бібліотекаря. Досліджуйте етичні проблеми, з якими можуть зіткнутися бібліотекарі під час роботи з користувачами. Як бібліотекар повинен реагувати на ці проблеми? Наведіть приклади з реальної практики.
2. Аналіз етичних ситуацій. Розгляньте кілька етичних дилем, які можуть виникнути під час взаємодії з користувачами бібліотеки (наприклад, питання конфіденційності інформації чи надання доступу до чутливої інформації). Як бібліотекар має діяти в таких випадках?
3. Розробка правил професійної етики для бібліотекаря. Складіть правила професійної етики для бібліотекаря, враховуючи основні принципи, зазначені у розділі. Як вони повинні впливати на повсякденну діяльність бібліотекаря?

Тема 3. Компонентна структура системи інформаційно-бібліотечного обслуговування

Система інформаційно-бібліотечного обслуговування (ІБО) є багатогранною і складною структурою, яка включає в себе взаємопов'язані компоненти, що забезпечують ефективне надання послуг користувачам бібліотеки. Залежно від специфіки функціонування та цілей бібліотеки, компоненти цієї системи можуть варіюватися, але загалом можна виділити кілька основних складових, які є базовими для будь-якої бібліотеки.

1. Інформаційні ресурси бібліотеки

Інформаційні ресурси є основою для надання інформаційно-бібліотечних послуг. Вони включають:

Документні ресурси – традиційні друковані видання (книги, журнали, газети, брошури, архівні матеріали тощо) та електронні документи (електронні книги, наукові статті, бази даних, електронні журнали).

Електронні ресурси – це сучасні інформаційні продукти, доступ до яких здійснюється через комп'ютерні мережі або інтернет. Вони включають електронні версії традиційних видань, цифрові архіви, бази даних, мультимедійні ресурси, відео- та аудіоматеріали.

Спеціалізовані ресурси – це документи і матеріали, які орієнтовані на специфічні групи користувачів, зокрема для осіб з обмеженими можливостями (книги шрифтом Брайля, аудіокниги, відеоматеріали для людей з порушеннями слуху).

2. Користувачі бібліотеки

Користувачі бібліотеки – це основні учасники процесу інформаційно-бібліотечного обслуговування. Їхні потреби і запити визначають напрямки і види послуг, які повинна надавати бібліотека. Користувачі можуть бути різними за віковою категорією, соціальним статусом, рівнем освіти та

інтересами, тому важливо, щоб бібліотечне обслуговування було орієнтоване на задоволення потреб різних груп читачів.

Основні категорії користувачів бібліотеки:

Індивідуальні користувачі – це фізичні особи, які використовують бібліотечні послуги для задоволення власних інформаційних потреб.

Групи користувачів – це, наприклад, студенти, науковці, працівники державних установ, молодь, літні люди, люди з інвалідністю, для яких бібліотеки розробляють специфічні послуги.

3. Бібліотечні послуги

Бібліотечні послуги є основним інструментом для задоволення інформаційних потреб користувачів. Вони охоплюють широкий спектр видів діяльності, серед яких можна виділити:

Інформаційно-бібліографічне обслуговування – надання користувачам консультацій та допомоги у пошуку, систематизації та оцінці інформації. Це може бути допомога у пошуку літератури за темою, складання бібліографічних списків, надання доступу до баз даних.

Документне обслуговування – це надання користувачам доступу до документів (книг, журналів, статей тощо) на їх запит. Включає як традиційне обслуговування через абонемент, так і електронне надання ресурсів через інтернет.

Інтернет-ресурси і цифрове обслуговування – доступ до електронних баз даних, електронних бібліотек, наукових журналів, а також послуги з пошуку і перегляду інформації через інтернет.

Послуги для спеціальних груп користувачів – бібліотеки надають послуги для осіб з інвалідністю, дітей, літніх людей, вивчення іноземних мов та інші послуги, що враховують специфічні потреби цих груп.

4. Технології і інфраструктура

Для ефективного обслуговування користувачів бібліотека повинна мати відповідну технологічну інфраструктуру:

Бібліотечні автоматизовані системи – сучасні програмні продукти для управління бібліотечними фондами, обробки запитів користувачів, відслідковування переміщення документів та їх доступності.

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) – забезпечують доступ до електронних ресурсів бібліотеки, включаючи комп'ютери, сервери, бездротові мережі та інші засоби для підключення до цифрових ресурсів.

Інтернет-сервіси – веб-сайти бібліотек, онлайн-каталоги, мобільні додатки для доступу до ресурсів, що значно розширюють можливості для користувачів.

5. Персонал бібліотеки

Персонал бібліотеки є важливою складовою системи інформаційно-бібліотечного обслуговування. Професійно підготовлені бібліотекарі повинні бути здатні ефективно взаємодіяти з користувачами, надавати їм необхідну консультаційну допомогу, проводити навчання щодо використання бібліотечних послуг і ресурсів.

Інформаційні фахівці – спеціалісти, які займаються науково-дослідною роботою, бібліографією та створенням бібліотечних колекцій.

Бібліотекарі-консультанти – фахівці, які надають консультації та допомогу користувачам щодо пошуку і використання інформації.

6. Методи і форми обслуговування

Методи і форми обслуговування визначають, як саме надаються бібліотечні послуги користувачам:

Індивідуальне обслуговування – надання послуг конкретному користувачеві відповідно до його інтересів та потреб.

Групове обслуговування – організація спеціальних заходів (лекцій, тренінгів, семінарів) для окремих категорій користувачів.

Дистанційне обслуговування – надання послуг через інтернет, включаючи пошук і доставку інформації, консультації онлайн, доступ до цифрових ресурсів.

Завдання до теми:

1. *Опис компонентів системи ІБО. Визначте основні компоненти системи інформаційно-бібліотечного обслуговування, їх роль та взаємозв'язок.*

2. *Аналіз інфраструктури бібліотечної системи. Проаналізуйте, як сучасні технології (ІКТ, автоматизовані системи) впливають на ефективність роботи бібліотеки та покращення обслуговування користувачів.*

3. *Вивчення потреб користувачів. Розробіть систему послуг, орієнтуючись на специфічні потреби різних груп користувачів, таких як студенти, науковці, люди з інвалідністю.*

4. *Розробка моделі обслуговування. Складіть модель обслуговування користувачів, що поєднує традиційні та новітні форми обслуговування (онлайн та офлайн).*

Тема 4. Організація інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів

Організація інформаційно-бібліотечного обслуговування (ІБО) є важливою складовою діяльності бібліотеки, оскільки від ефективності цього процесу залежить якість надання бібліотечних послуг та задоволення інформаційних потреб користувачів. ІБО охоплює всі етапи обслуговування – від надання доступу до інформаційних ресурсів до консультування користувачів і допомоги у пошуку необхідної інформації. Правильна організація цього процесу сприяє розвитку бібліотечних послуг, покращенню якості обслуговування та підвищенню задоволеності користувачів.

1. Основні принципи організації ІБО

Організація ІБО ґрунтується на ряді принципів, що визначають її ефективність:

Доступність – бібліотечні послуги повинні бути доступні всім користувачам, без обмежень за соціальним, віковим, культурним або економічним статусом. Це стосується не лише фізичного доступу до бібліотечних ресурсів, але й до електронних ресурсів, онлайн-сервісів та консультацій.

Орієнтація на потреби користувачів – бібліотечне обслуговування повинно бути зорієнтоване на індивідуальні та групові потреби користувачів, що визначаються їхнім віковим, освітнім рівнем, професією, інтересами та іншими характеристиками.

Ефективність і своєчасність – надання бібліотечних послуг має бути своєчасним, а процеси обслуговування повинні бути організовані так, щоб уникнути затримок і непотрібних витрат часу для користувачів.

Інноваційність – бібліотека повинна активно впроваджувати сучасні інформаційні технології, розширювати спектр послуг, забезпечувати доступ до нових електронних ресурсів і інтернет-платформ.

Прозорість і відкритість – користувачі повинні мати чітке уявлення про правила доступу до бібліотечних ресурсів, умови використання послуг, права та обов'язки.

2. Етапи організації ІБО

Організація інформаційно-бібліотечного обслуговування складається з кількох етапів:

Планування – на цьому етапі визначаються основні напрямки діяльності бібліотеки, види та форми надання послуг, встановлюються стандарти обслуговування, розробляються плани роботи з різними категоріями користувачів (студенти, науковці, діти, літні люди тощо).

Створення бібліотечних ресурсів – бібліотека повинна мати в наявності необхідні інформаційні ресурси для обслуговування користувачів, серед яких книги, статті, журнали, електронні бази даних, мультимедійні матеріали тощо. Важливою складовою є також підтримка цифрових ресурсів та організація доступу до них.

Обслуговування користувачів – на цьому етапі відбувається безпосереднє надання послуг: надання літератури, консультації, допомога в пошуку інформації, навчання користувачів роботі з електронними ресурсами, підтримка у використанні бібліографічних інструментів.

Контроль і оцінка якості – важливим етапом є оцінка якості наданих послуг. Бібліотеки мають проводити моніторинг задоволеності користувачів, збирати відгуки та пропозиції, вдосконалювати процеси обслуговування на основі отриманої інформації.

3. Форми і методи обслуговування користувачів

Для ефективної організації ІБО в бібліотеках застосовуються різноманітні форми та методи обслуговування користувачів:

Індивідуальне обслуговування – кожен користувач має право на персоналізоване обслуговування, що включає допомогу у пошуку необхідної інформації, надання рекомендацій, індивідуальні консультації щодо використання бібліотечних ресурсів.

Групове обслуговування – бібліотеки організовують групові заняття, тренінги, майстер-класи для різних груп користувачів. Це може бути, наприклад, навчання студентів навичкам наукового пошуку, інформаційної грамотності або проведення лекцій і семінарів для широкої аудиторії.

Дистанційне обслуговування – в умовах розвитку інформаційних технологій бібліотеки активно впроваджують дистанційні форми обслуговування, що дають можливість користувачам отримувати послуги онлайн. Це можуть бути онлайн-консультації, доступ до електронних ресурсів через веб-сайти бібліотеки, онлайн-замовлення літератури, доставка матеріалів за запитом.

Інклюзивне обслуговування – для осіб з обмеженими можливостями бібліотеки створюють спеціальні умови для доступу до ресурсів, наприклад, забезпечення доступу до літератури шрифтом Брайля, надання аудіокниг, інтерфейсів для людей з порушенням слуху.

Тематичне обслуговування – бібліотеки можуть організовувати обслуговування на основі тематичних запитів користувачів. Наприклад, підготовка бібліографічних списків, підбір літератури з певної теми, організація виставок, проведення заходів за інтересами користувачів.

4. Організація інформаційного потоку в бібліотеці

Інформаційний потік в бібліотеці має важливе значення для ефективного обслуговування користувачів. Це забезпечення своєчасного і безперешкодного доступу до інформаційних ресурсів за допомогою оптимальної організації процесу пошуку та видачі матеріалів. Основні елементи організації інформаційного потоку:

Каталогізація та індексація ресурсів – система каталогів, карток або електронних баз даних, яка дозволяє зручно знаходити необхідну літературу та інші ресурси.

Автоматизація процесів – використання бібліотечних автоматизованих систем (ІБС) для обробки запитів, управління фондами та організації доступу до ресурсів. Це включає як традиційні карткові каталоги, так і сучасні електронні системи.

Технологічна підтримка – використання сучасних ІТ-рішень для забезпечення роботи з електронними ресурсами, онлайн-платформами та надання дистанційних послуг.

5. Персонал бібліотеки і його роль у організації ІБО

Бібліотечний персонал є важливою складовою організації ІБО. Від професіоналізму бібліотекарів, їхнього вміння ефективно обслуговувати користувачів, надавати кваліфіковані консультації та допомогу, залежить успіх бібліотечної діяльності. Ключові ролі бібліотечних працівників включають:

Бібліотекарі-консультанти – надають допомогу в пошуку інформації, проводять консультації, допомагають користувачам в роботі з каталогами і базами даних.

Інформаційні фахівці – займаються автоматизацією бібліотечних процесів, підтримкою електронних ресурсів, розробкою та впровадженням нових технологій для обслуговування користувачів.

Працівники бібліотечних відділів – забезпечують обробку фондів, поповнення колекцій, контроль за їх використанням і збереженням.

Завдання до теми:

- 1. Опис організації процесу обслуговування користувачів. Розпишіть етапи організації інформаційно-бібліотечного обслуговування в бібліотеці. Як бібліотекарі організовують надання послуг користувачам на кожному етапі?*
- 2. Аналіз форм і методів обслуговування. Оцініть різні форми обслуговування в бібліотеці (індивідуальне, групове, дистанційне). Як вони взаємодіють між собою і як кожна з них сприяє покращенню обслуговування користувачів?*
- 3. Розробка плану обслуговування для бібліотеки. Складіть план обслуговування для певної категорії користувачів (наприклад, для студентів університету чи для людей з обмеженими можливостями). Як ви організуєте бібліотечні послуги для цієї категорії?*

Тема 5. Інформаційно-бібліотечне обслуговування специфічних категорій користувачів

Інформаційно-бібліотечне обслуговування специфічних категорій користувачів є важливим напрямком діяльності бібліотек. Задоволення потреб кожної категорії користувачів вимагає індивідуального підходу, врахування їхніх специфічних запитів, умов життя та потреб у інформації. Важливим завданням бібліотек є адаптація своїх послуг до особливостей різних груп користувачів, що включають як традиційні, так і новітні форми обслуговування.

1. Студенти

Студенти складають одну з найбільших категорій користувачів бібліотек. Їхня потреба в інформації часто пов'язана з навчальними завданнями, підготовкою до лекцій, семінарів, написанням курсових та дипломних робіт, а також дослідженнями для наукових цілей.

Особливості обслуговування:

1.Надання доступу до навчальних і наукових ресурсів, включаючи підручники, монографії, статті, методичні матеріали.

2.Організація консультацій та навчання навичкам пошуку наукової інформації в електронних базах даних, використання бібліографічних інструментів.

3.Проведення тренінгів з інформаційної грамотності та з навчання роботи з електронними ресурсами.

Завдання бібліотек:

1.Підтримка навчального процесу через забезпечення доступу до необхідної навчальної літератури.

2.Створення зручних умов для самостійної роботи користувачів: читальні зали, доступ до комп'ютерів, електронних баз даних.

3.Організація бібліографічних консультацій, розробка тематичних списків літератури за навчальними дисциплінами.

2. Науковці та дослідники

Для науковців та дослідників бібліотеки є важливими ресурсами для доступу до актуальних наукових публікацій, рецензій, журналів, електронних баз даних і архівів. Вони зазвичай мають специфічні запити, які потребують більш глибокого аналізу й персоналізованої допомоги в пошуку і використанні наукової інформації.

Особливості обслуговування:

1.Забезпечення доступу до спеціалізованих наукових ресурсів і баз даних.

2.Організація індивідуальних консультацій щодо бібліографічного пошуку і використання наукових журналів та публікацій.

3.Надання можливості доступу до рідкісних або застарілих видань, архівних матеріалів, забезпечення віддаленого доступу до електронних ресурсів.

Завдання бібліотек:

1. Підтримка дослідницької діяльності через забезпечення необхідними інформаційними джерелами.
2. Консультування науковців щодо вибору наукової літератури та ресурсів.
3. Розробка програм для інтеграції нових технологій у наукову діяльність (цифрові архіви, відкриті бази даних).

3. Літні люди

Літні люди часто мають обмежений доступ до інформації, зокрема в цифровому форматі, і можуть зіткнутися з фізичними обмеженнями, які ускладнюють відвідування бібліотек. Проте їхня потреба в інформації не менша, ніж у молодших користувачів, і вона часто стосується самопізнання, історії, здоров'я, культурного розвитку.

Особливості обслуговування:

1. Надання інформації, спрямованої на поліпшення здоров'я, розвитку нових хобі, культурної діяльності.
2. Організація доступу до літератури шрифтом Брайля, аудіокниг, великим шрифтом.
3. Проведення заходів для літніх людей, таких як лекції, клуби за інтересами, творчі майстерні.

Завдання бібліотек:

1. Забезпечення зручного доступу до літератури для людей з обмеженими можливостями.
2. Проведення інформаційних тренінгів і клубів для літніх людей, щоб допомогти їм оволодіти сучасними інформаційними технологіями.
3. Підтримка активної соціальної та культурної участі літніх людей у бібліотечному житті.

4. Люди з обмеженими можливостями

Люди з обмеженими можливостями, зокрема з порушеннями слуху, зору та опорно-рухового апарату, мають специфічні потреби в доступі до інформації та послуг бібліотек. Обслуговування цієї категорії користувачів потребує застосування спеціальних технологій і методик.

Особливості обслуговування:

1.Надання доступу до літератури шрифтом Брайля, аудіокниг, відео та інших медіа ресурсів з урахуванням особливостей сприйняття інформації.

2.Використання спеціальних програм і пристроїв для полегшення доступу до інформації, таких як екранні читачі для слабоворих користувачів.

3.Забезпечення комфортного доступу до бібліотечних приміщень з урахуванням фізичних обмежень (пандуси, ліфти, спеціальні сидіння).

Завдання бібліотек:

1.Розробка та впровадження спеціальних програм обслуговування для людей з різними обмеженнями.

2.Підвищення рівня доступності бібліотечних послуг через використання інноваційних технологій.

3.Співпраця з громадськими організаціями та державними установами для покращення доступу до ресурсів для людей з обмеженими можливостями.

5. Діти та підлітки

Для дітей та підлітків бібліотеки є важливими осередками навчання і розвитку. Обслуговування цієї категорії користувачів має на меті не лише забезпечити доступ до літератури для навчальних потреб, а й сприяти їхньому культурному і інтелектуальному розвитку через книги, ігри, виставки та інші заходи.

Особливості обслуговування:

1.Підбір літератури, що відповідає віковим групам, розвитку мовних навичок та інтелекту.

2.Організація творчих заходів: літературних конкурсів, майстер-класів, читання казок, драматизацій.

3.Розвиток інформаційної грамотності через спеціальні заняття та тренінги для дітей і підлітків.

Завдання бібліотек:

1.Розробка програм для підтримки навчання і творчості дітей через літературні конкурси, виставки, екскурсії.

2.Створення спеціальних програм для розвитку навичок інформаційної грамотності у молодших школярів.

3.Організація доступу до мультимедійних ресурсів, ігор та інтерактивних занять для дітей.

6. Міжнародні користувачі

Міжнародні користувачі, які користуються бібліотечними послугами в Україні, мають потребу в доступі до інформації на різних мовах та в специфічних інформаційних ресурсах.

Особливості обслуговування:

1.Забезпечення доступу до літератури на іноземних мовах, міжнародних баз даних.

2.Підтримка перекладу інформаційних матеріалів, доступ до ресурсів для вивчення мов.

3.Надання консультування та допомоги у пошуку міжнародної наукової та технічної інформації.

Завдання бібліотек:

1.Створення умов для доступу до глобальних інформаційних ресурсів.

2.Розширення спектру наданих послуг через співпрацю з міжнародними бібліотеками та установами.

3.Підвищення рівня доступності ресурсів на іноземних мовах для іноземних користувачів.

Завдання до теми:

1. *Аналіз специфічних потреб різних категорій користувачів. Виберіть одну категорію користувачів (студенти, літні люди, люди з*

- обмеженими можливостями) і опишіть її специфічні інформаційні потреби та методи їх задоволення в бібліотеці.*
- 2. Розробка програми обслуговування для специфічної категорії. Створіть програму обслуговування для однієї з специфічних категорій користувачів вашої бібліотеки, враховуючи їхні потреби та використання сучасних інформаційних технологій.*
 - 3. Оцінка доступності бібліотечних послуг для людей з обмеженими можливостями. Проаналізуйте, які послуги повинні бути впроваджені або покращені в бібліотеці для забезпечення рівного доступу до інформації для людей з обмеженими можливостями.*

Тема 6. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів в сучасних умовах

Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів — це складний та багатогранний процес, який включає в себе не лише надання доступу до друкованих і електронних ресурсів, але й активну участь бібліотек у формуванні інформаційної культури суспільства. У сучасних умовах, коли технології розвиваються стрімко, а інформація стає основним ресурсом, бібліотеки змушені адаптувати свої стратегії обслуговування для ефективної підтримки потреб користувачів.

1. Зміни в умовах бібліотечного обслуговування.

За останні десятиліття бібліотеки переживають значні трансформації, пов'язані з інноваціями в технологічній сфері, соціальними змінами та впровадженням нових підходів до роботи з користувачами. Інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів відтепер не обмежується лише фізичним доступом до ресурсів бібліотеки; воно включає в себе організацію доступу до цифрових платформ, електронних баз даних, а також інтерактивних ресурсів, що дозволяють задовольняти потреби користувачів у реальному часі.

Ключові зміни:

1. Цифровізація та електронні ресурси. Переходячи до цифрових технологій, бібліотеки значно розширили спектр наданих послуг, зокрема через створення цифрових архівів, електронних бібліотек та баз даних, що доступні через інтернет.

2. Інтеграція бібліотек в інформаційно-комунікаційну інфраструктуру: Бібліотеки стали важливими центрами інформаційної грамотності, що підтримують користувачів у пошуку, оцінці та використанні інформації, в тому числі в умовах цифрової ери.

3. Відкритий доступ та відкриті дані: Бібліотеки активно підтримують рух за відкритий доступ, що дозволяє користувачам безкоштовно отримувати доступ до наукових статей, монографій та інших наукових матеріалів.

2. Потреби користувачів та нові вимоги до обслуговування.

Сучасні користувачі бібліотек мають різноманітні потреби, зокрема в доступі до:

цифрових ресурсів. Із зростанням інтернет-ресурсів і соціальних мереж виникає потреба в наданні доступу до численних електронних баз даних, інтернет-архівів, відео- та аудіоматеріалів.

Інтерактивних послуг. Користувачі очікують можливості для інтерактивного спілкування з бібліотечним персоналом, швидкої консультації, а також участі в онлайн-тренінгах, вебінарах і форумах.

Інформаційної грамотності. В умовах інформаційного перевантаження бібліотеки повинні надавати користувачам навички критичного оцінювання інформації, розпізнавання фейкових новин і використання надійних джерел.

Підтримки соціальної інтеграції. Бібліотеки повинні враховувати різноманітність користувачів: дітей, людей похилого віку, осіб з обмеженими можливостями, а також надавати послуги різним етнічним та мовним групам.

3. Сучасні технології в бібліотечному обслуговуванні.

Технології значною мірою змінили як саму структуру бібліотечного обслуговування, так і способи взаємодії бібліотек з користувачами.

Інформаційно-бібліотечне обслуговування в сучасних умовах стає не лише технологічно спрямованим, але й інтегрованим у широкий інформаційний простір. До основних технологічних інструментів належать:

1.Електронні каталоги та автоматизовані бібліотечні системи. Бібліотеки все більше застосовують автоматизовані системи для організації фондів, що дозволяє здійснювати швидкий пошук і забезпечує зручність для користувачів.

2.Бази даних і електронні ресурси. Бібліотеки активно розвивають електронні каталоги, надають доступ до наукових журналів, бібліографічних баз даних, що дозволяє користувачам отримувати доступ до актуальних і якісних джерел інформації в будь-який час.

3.Мобільні додатки і онлайн-сервіси.: Бібліотеки використовують мобільні додатки для забезпечення зручного доступу до бібліотечних послуг, онлайн-консультацій та додаткових функцій для пошуку інформації.

4.Технології для людей з обмеженими можливостями. Бібліотеки застосовують різноманітні технології для забезпечення доступу до інформації для користувачів з обмеженими можливостями, включаючи текст до мовлення, шрифти Брайля, спеціалізоване обладнання для користувачів із порушеннями зору та слуху.

4. Роль бібліотек в розвитку інформаційної культури суспільства.

Однією з основних завдань бібліотек у сучасному суспільстві є розвиток інформаційної культури. Враховуючи великий потік інформації та її різноманітність, бібліотеки повинні навчати користувачів не лише знаходити, але й критично оцінювати інформацію. Особливо це стосується молоді та осіб, які не мають достатнього досвіду в роботі з інформаційними ресурсами.

Завдання бібліотек у цьому контексті:

1.Навчання користувачів навичкам роботи з інформаційними ресурсами, розвитку інформаційної грамотності та цифрових компетенцій.

2. Популяризація бібліотечних послуг, що включають тренінги з пошуку та обробки інформації, створення інформаційних ресурсів, робота з мультимедійними та інтерактивними технологіями.

3. Проведення заходів, що сприяють розвитку креативних навичок, таких як літературні конкурси, клуби інтересів, лекції та публічні дискусії.

5. Проблеми та виклики сучасного бібліотечно-інформаційного обслуговування.

Хоча технології значно покращили доступ до інформації, бібліотеки все ще стикаються з певними проблемами та викликами:

1. Технічне забезпечення та фінансування. Бібліотеки не завжди мають достатнє фінансування для впровадження нових технологій, що обмежує їх здатність модернізувати інфраструктуру та послуги.

2. Цифрова нерівність. Незважаючи на розвиток інтернету, не всі користувачі мають рівний доступ до цифрових технологій, що може стати перешкодою для ефективного обслуговування.

3. Безпека інформації та конфіденційність. В умовах зростаючого обсягу цифрових даних виникають проблеми, пов'язані з безпекою та конфіденційністю користувачів, що вимагає від бібліотек додаткової уваги до захисту даних.

6. Перспективи розвитку бібліотечно-інформаційного обслуговування.

Перспективи розвитку бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах цифровізації та глобалізації включають:

- подальший розвиток електронних ресурсів та інтеграцію їх в глобальні інформаційні мережі;

- активне впровадження новітніх технологій (штучний інтелект, доповнена реальність, блокчейн) для автоматизації обслуговування, покращення пошуку та доступу до інформації;

- створення інтерактивних, мультимедійних платформ для навчання та розвитку, сприяння креативності та співпраці серед користувачів.

Завдання до теми:

1. *Аналіз змін у бібліотечному обслуговуванні. Виберіть одну з бібліотечних технологій (електронний каталог, мобільний додаток, система для людей з обмеженими можливостями) і проаналізуйте її вплив на покращення бібліотечного обслуговування користувачів.*
2. *Розробка стратегії для розвитку бібліотечних послуг у цифрову епоху. Запропонуйте стратегію розвитку бібліотеки на основі використання сучасних інформаційних технологій для підвищення доступності та якості послуг для різних категорій користувачів.*
3. *Оцінка інформаційної грамотності користувачів. Проаналізуйте рівень інформаційної грамотності користувачів вашої бібліотеки та запропонуйте програми для її підвищення через навчання та тренінги.*

Питання до розділу.

1. Що входить до структури інформаційно-бібліотечного обслуговування?
2. Які напрями інформаційно-бібліотечного обслуговування є пріоритетними?
3. Як бібліотеки організовують обслуговування індивідуальних користувачів і читачьких груп?
4. Які інноваційні підходи використовуються в організації інформаційно-бібліотечного обслуговування?
5. Які принципи етичної поведінки повинні дотримуватися бібліотекарі?
6. Як професійна етика впливає на якість обслуговування користувачів?
7. Чому важливо зберігати конфіденційність інформації про користувачів?
8. Які професійні виклики стоять перед бібліотекарями в контексті дотримання етичних норм?

9. Які основні компоненти включає система інформаційно-бібліотечного обслуговування?
10. Як взаємодіють між собою компоненти цієї системи?
11. Яке місце займають технологічні процеси у системі бібліотечного обслуговування?
12. Як оцінюється ефективність функціонування системи інформаційно-бібліотечного обслуговування?
13. Які етапи включає організація інформаційно-бібліотечного обслуговування?
14. Як бібліотеки забезпечують доступність своїх послуг для всіх категорій користувачів?
15. Які новітні технології використовуються для організації обслуговування?
16. Як враховуються потреби місцевої громади у процесі організації обслуговування?
17. Які категорії користувачів вважаються специфічними?
18. Які особливості організації обслуговування людей з обмеженими можливостями?
19. Як бібліотеки працюють із молодіжною аудиторією?
20. Які послуги пропонуються для літніх людей та пенсіонерів?
21. Як сучасні соціальні та технологічні зміни впливають на бібліотечне обслуговування?
22. Які інноваційні послуги пропонують бібліотеки в умовах цифровізації?
23. Як пандемія COVID-19 вплинула на організацію бібліотечного обслуговування?
24. Як бібліотеки адаптуються до нових викликів, пов'язаних із цифровим розривом у суспільстві?

Післямова

Сучасна бібліотека є не лише сховищем знань, а й потужним інформаційним та комунікаційним центром, який сприяє інтелектуальному, культурному і соціальному розвитку суспільства. Проте у процесі становлення бібліотечно-інформаційного обслуговування залишаються невирішеними численні проблеми, які вимагають подальшого дослідження та вдосконалення. Серед ключових викликів, що постають перед бібліотечним обслуговуванням, є:

- швидкий розвиток технологій. Не всі бібліотеки мають достатні ресурси для впровадження сучасних інновацій, таких як штучний інтелект, віртуальна реальність чи автоматизовані системи обслуговування;
- доступність інформації. Збереження балансу між відкритістю доступу до знань і дотриманням авторських прав залишається складним завданням;
- робота з різними категоріями користувачів. Умови обслуговування людей з обмеженими можливостями, старших поколінь, дітей та молоді потребують постійної адаптації до їхніх специфічних потреб;
- інформаційна грамотність. Навчання користувачів основам роботи з інформацією є важливим напрямом діяльності бібліотек, який часто недооцінюється;
- фінансування і ресурсне забезпечення. Недостатнє фінансування бібліотек перешкоджає їх модернізації та наданню високоякісних послуг.

У перспективі подальший розвиток бібліотечно-інформаційного обслуговування має зосереджуватися на таких напрямках:

1. Розробка інноваційних послуг і продуктів з урахуванням змін інформаційного середовища.
2. Міжнародна співпраця для обміну досвідом і запозичення найкращих практик.
3. Підвищення кваліфікації бібліотекарів у галузі інформаційних технологій, етики та роботи з різними категоріями користувачів.

4. Розвиток цифрової бібліотеки як єдиного простору доступу до знань, що відповідає вимогам сучасного суспільства.

5. Вивчення інформаційних потреб користувачів для адаптації послуг до їхніх очікувань.

Цей посібник є лише одним із кроків на шляху до вдосконалення бібліотечно-інформаційного обслуговування. Його матеріали спрямовані на формування у здобувачів теоретичних знань і практичних навичок, необхідних для ефективної роботи в цій галузі. Водночас сподіваємося, що цей навчальний посібник стане поштовхом для подальших досліджень та ідей, які допоможуть вирішити існуючі проблеми і забезпечити сталий розвиток бібліотечної справи в Україні та за її межами.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Артамонова С. Нове і традиційне (Бібліотечно-інформаційне обслуговування в ДНАББ) / С. Артамонова, Н. Данилова // Бібл. вісн. – 1999. – № 3. – С. 25–27.
2. Баркова О. В. Напрями розвитку технологій формування інформаційних ресурсів електронних бібліотек в Україні / О. В. Баркова // Міжнар. конф. «Електронні зображення та візуальні мистецтва»: зб. пр. першої укр. конф. сер. EVA, 22-24 трав. 2002 р., Київ. – Київ, 2002. – С. 115–124.
3. Білик О. Бібліотеки та питання професіоналізації кадрів / О. Білик // Бібл. планета. – 2021. – № 2. – С. 26-29. 20.
4. Богун Н. Корпоративна культура в бібліотеці / Н. Богун // Бібл. планета. – 2013. – № 1. – С. 11-13. 21.
5. Бондаренко В. І. Дистантне інформаційно-бібліотечне обслуговування: від МБА до електронних бібліотек / В. І. Бондаренко // Наукові праці Національної бібліотеки України ім.В.І.Вернадського. – 01/2010 . – Вип. 26 . – С. 150–163.
6. Бондаренко В. Бібліотечне інтернет-обслуговування: стан та перспективи : [монографія] / Вікторія Бондаренко ; наук. ред. Т. Гранчак ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2016. – 276 с.
7. Васильченко С. Бібліотечно-інформаційне обслуговування людей з обмеженими можливостями / С. Васильченко, Н. Солонська, О. Воскобойнікова-Гузєва // Бібл. вісн. – 2002. – № 1. – С. 37–41. 23. Влада – бібліотека – громада: приєднуємося до електронного урядування : практ. посіб. для бібліотек з надання послуг електронного урядування / Центральна бібліотека ім. М. Л. Кропивницького ЦБС для дорослих м. Миколаєва; уклад. Г. М. Гич, Т. О. Михайловська, О. М. Некипелова, А. Є. Цуканова. – Миколаїв : ФОП Швець В. Д., 2013. – 120 с.
8. . Гриценко Н. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів у ЦНСГБ УААН / Н. Гриценко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2003. – Вип. 11. – С. 583–585.
9. Гутник Л. М. Специфічні особливості бібліотечно-інформаційного обслуговування у відділі образотворчих мистецтв НБУВ / Л. М. Гутник, Г. М. Юхимець // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. – Київ, 2002. – Вип. 9. – С. 237–249.
10. Добко Т. В. Бібліографічна довідка в системі довідковобібліографічного обслуговування : практ. посіб. / Т. В. Добко, М. А. Чиж, О. В. Василенко ; НАН України, Нац. б-ка ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2004. – 91 с. 28. Досвід роботи бібліотек-учасниць Мережі пунктів доступу громадян до офіційної інформації (за матеріалами оцінки ефективності діяльності Мережі ПДГ) / Українська бібліотечна асоціація; Програма сприяння Парламенту П. – Київ, 2015. – 195 с.

11. Іваницька Т. Інформаційний простір бібліотеки: нові технології – нові можливості / Т. Іваницька, Н. Фадєєва // Вища шк. – 2011. – № 4. – С. 113–122. 27
12. . Іванова Н. Сучасні бібліотечні установи в процесі поширення правових знань / Н. Іванова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2010. – Вип. 26. – С. 81–87.
13. Інтелектуальна власність та її захист: нормат.-правове регулювання : зб. документів / О. М. Роїна (упоряд.) – 3-тє вид., перероб. та доп. – Київ : КНТ, 2006. – 479 с.
14. Інформаційно-бібліографічна робота публічної бібліотеки : метод. реком. / Харків. обл. універс. наук. б-ка ; уклад. Л.О.Сашкова. – Харків : ХОУНБ, 2015. – 21 с.
15. 2.Ісаєнко О. О. Інноваційні бібліотечні технології інформаційного обслуговування : [монографія] / Олександр Ісаєнко ; НАН України, Нац. бка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : НБУ ім. В. І. Вернадського, 2011. – 157 с.
16. Ісаєнко О. О. Інноваційні бібліотечні технології інформаційного обслуговування : [монографія] / Олександр Ісаєнко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : НБУ ім. В. І. Вернадського, 2011. – 157 с.
17. Каліберда Н. Бібліотечно-інформаційне обслуговування в умовах розвитку електронного середовища : [за матеріалами міжнар. наук. конф. «Інтранет/екстранет-ресурси в наукових бібліотеках», 9–10 жовт. 2007 р., м. Київ] / Н. Каліберда, А. Бровкін // Бібл. вісн. – 2007. – № 6. – С. 20–23.
18. . Каліберда Н. Висвітлення теоретичних і організаційних основ бібліотечного обслуговування читачів у дослідженнях науковців Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / Н. Каліберда // Бібл. вісн. 2020. – № 3. – С. 58–68.
19. Копанєва В. О. Бібліотека та мережева інформація / В. О. Копанєва // Вісник книжкової палати. – 2007. – № 2. – С. 31–36. 39. Копанєва В. О. Інтернет-ресурси як джерело формування бібліотечних фондів / В. О. Копанєва // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: Проблеми науки, освіти, практики : зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 17-18 травня 2005 р. – Київ, 2005. – Ч. 1. – С. 161–164.
20. . Костенко Л. Й. Нові інформаційні технології електронних бібліотек / Л. Й. Костенко // Бібл. вісн. – 2005. – № 6. – С. 25–28. 41. Костенко Л. Й. Розвиток інформаційних технологій та Інтернет у бібліотеках / Л. Й. Костенко // Бібл. вісн. – 2012. – № 1. – С. 16–18.
21. Кунанець Н. Е. Інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами: історія та сучасність: монографія / Н. Е. Кунанець ; Нац. ун-т «Львів. політехніка». – Львів : Гал. вид. спілка, 2013. – 439 с.

22. Миколенко Р. Сучасні критерії оцінювання діяльності бібліотек / Р. Миколенко // Бібліотечна планета. – 2010. – № 4. – С. 17–20.
23. Орієнтація на клієнта – користувача бібліотеки: методичні поради / Упр. культури, національностей, релігій та туризму Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. – Хмельницький, 2015. – 28 с.
24. Оцінка ефективності діяльності Мережі пунктів доступу громадян до офіційної інформації в бібліотеках : матер. дослідження / авт.-уклад. О. Бруй, О. Бояринова, Я. Сошинська ; Укр. бібл. асоц. ; Програ. сприяння Парламенту П. – Електрон. вид. – Київ : УБА, 2012. – 89 с.
25. Пальчук В. Бібліотека в забезпеченні розвитку електронних інформаційних комунікацій між суб'єктами електронного урядування / В. Пальчук // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського. – Київ, 2015. – Вип. 41. – С. 80–99.
26. Пальчук В. Роль публічних бібліотек у розвитку електронного урядування / В. Пальчук // Бібліотечний вісник. – 2015. – № 3. – С. 22–27.
27. Пастухов О. М. Авторське право в Інтернеті : навч. посібник / О. М. Пастухов; Академія правових наук України; Науково-дослідний ін-т інтелектуальної власності / О. А. Підпригора (відп.ред.). – Київ : Школа, 2004. – 143 с.
28. Пастухов О. М. Авторське право у сфері функціонування всесвітньої інформаційної мережі Інтернет : автореф. дис. канд. юрид. наук : 12.00.03 / О. М. Пастухов; НАН України; Інститут держави і права ім. В.М.Корецького. – Київ, 2002. – 18 с.
29. Пашкова В. С. Маніфест ІФЛА про Інтернет / В. С. Пашкова // Публічна бібліотека: місія: (З досвіду різних країн. Погляд методиста) / Уклад.: Цуріна І., Гудимова Н.; пер. з англ. В. С. Пашкової. – Київ : НПБУ, 2004. – С. 41–43.
30. Пашкова В. С. Нова бібліотечна послуга: надання читачам доступу до Інтернету / В. С. Пашкова // Професійний бібліотечний рух: назустріч змінам бібл.-інформ. середовища: зб. ст. наук.-практ. конф. – Київ, 2001. – С. 64–68.
31. Пашкова В. С. Роль публічних бібліотек у розвитку електронної Європи: проект PULMAN і Ойраський маніфест / В. С. Пашкова // Бібл. планета. – 2013. – № 3. – С. 18–19.
32. Пашкова В. С. Спільна заява Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій та установ (ІФЛА) і Міжнародної асоціації видавців (МАВ) про свободу висловлення в INTERNET / Пер. з англ. В. С. Пашкової // Вісн. Книжк. палати. – 2004. – № 4. – С. 17.
33. Пестрецова О. Доступ громадян до офіційної інформації у діяльності сучасних бібліотек / О. Пестрецова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського. – Київ, 2015. – Вип. 41. – С. 180–188.
34. Пестрецова О. Бібліотечно-інформаційне обслуговування правовими ресурсами (досвід вітчизняних бібліотек) / О. Пестрецова – //

Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – 2017. – Вип. 46. – С. 240-259.

35. Публічна бібліотека: Веб-сайт: десять років до успіху / Національна парламентська бібліотека України / І. Цуріна (підгот.), А. Абдуллаєва (пер.з англ.), Н. Цуріна (підгот.). – Київ, 2004. – 31 с.

36. . Рогова П. І. Бібліотечно-інформаційне обслуговування освітян спеціалізованими фондами педагогічних бібліотек. Історичні тенденції та перспективи / П. І. Рогова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2002. – Вип. 9. – С. 25–38.

37. Свердлик З. М. Інформаційно-комунікаційні технології в роботі українських бібліотек / З. М. Свердлик // Соціальні комунікації в інтеркультурному просторі : тези Другої Міжнар. наук.-практ. конф. (16-29 листоп. 2017 р., м. Київ) / Ін-т журналістики Київ. ун-ту ім. Бориса Грінченка. – Київ, 2017. – С. 79–81.

38. Свердлик З. М. Сучасні тенденції розвитку бізнес-освіти у соціокультурній сфері / З. М. Свердлик // Історико-культурна спадщина: збереження, доступ, використання : збірка наукових праць / відп. ред. Тюрменко І. – Тернопіль : «Бескиди», 2017. – С. 178–181.

39. Слободяник М. С. Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій: монографія / М. С. Слободяник ; НАН України, ЦНБ ім. В. Вернадського. – Київ : Бібл. вісн., 1995. – 268 с.

40. Соколова І. Відпрацювання технології бібліотечно-інформаційного обслуговування дистанційних замовників в умовах розвитку електронного середовища сучасних бібліотек / І. Соколова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. – Київ, 2008. – Вип. 21. – С. 218–226.

41. . Соловяненко Д. Бібліотека 2.0: концепція бібліотеки другого покоління / Денис Соловяненко // Бібл. вісн. – 2017. – № 5. – С. 10–20.

42. Соловяненко Д. В. Веб-технології другого покоління в українському сегменті мережі Інтернет / Д. В. Соловяненко // Вісн. Кн. палати. – 2007. – № 10. – С. 38–42.

43. Туровська Л. Маркетинговий підхід як чинник оптимізації бібліотечно-інформаційного обслуговування / Л. Туровська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. – Київ, 2011. – Вип. 29. – С. 135–146.

44. Туровська Л. О. Особливості бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів-гуманітаріїв / Л. О. Туровська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. – Київ, 2002. – Вип. 9. – С. 129–136.

45. Туровська Л. О. Інноваційні підходи до бібліотечно-інформаційного обслуговування / Л. О. Туровська // Бібліотека у сучасному інформаційному просторі: проблеми та перспективи (до 100-річчя бібліотеки Університету Ушинського) : тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної бібліотечної

конференції (17 листопада 2022 р., м. Одеса) / упоряд. О. П. Спасскова, І. В. Панченко, О. А. Максим. – Одеса : Південноукр. нац. пед. ун-т ім. К. Д. Ушинського, 2023. – С. 152-155.

46. Хіміч Я. О. Інноваційні зміни в бібліотеці на основі проектного, кадрового менеджменту та ініціативної діяльності бібліотек : посіб. для бібліотекарів за програмою підвищ. кваліфікації / Я. О. Хіміч ; УБА, НАКККіМ, Центр безперерв. інформ.-бібл. освіти, Голов. тренінг. центр для бібліотекарів. – Київ : Самміт-книга, 2012. – 88 с.

47. Центри публічного доступу до Internet у бібліотеках : навчальні матеріали / Укладачі: В. К. Скнар, І. О. Шевченко. – Київ, 2005. – 75 с. – (Сер.: Безперервна освіта бібліотекарів України; Вип. 18-19).

48. Шарава Т. О. Інформаційний пошук і робота з бібліотечними ресурсами: навч. посіб. - Київ : Ліра-К, 2017. - 256 с.

49. Шевченко І. О. Нова бібліотечна послуга: використання інформаційних технологій та Інтернету в бібліотеці : посіб. для бібліотекарів за програмою підвищ. кваліфікації / І. О. Шевченко ; УБА, НАКККіМ, Центр безперерв. інформ.-бібл. освіти, Голов. тренінг. центр для бібліотекарів. – Київ : Самміт-книга, 2012. – 76 с.

50. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / В. М. Шеломенцев. – 2-ге вид. – Київ : Лібра, 2003. – 415 с.

51. Шемаєва Г. В. Електронні ресурси бібліотек України в системі наукових комунікацій : монографія / Г. В. Шемаєва ; Харківська держ. академія культури. – Харків : ХДАК, 2018. – 289 с. 30

52. Шемаєва Г. Концептуальні підходи до створення системи інформаційно-бібліотечного обслуговування галузі / Г. Шемаєва // Вісн. Кн. палати. – 1999. – № 3. – С. 17–19.

53. Щербан Р. Реалізуємо право на доступ до електронного уряду: [надання доступу громадянам до офіційної інформації з використанням можливостей Інтернет-технологій] / Р. Щербан // Бібліотечний форум України. – 2011. – № 02. – С. 9–12.

54. Юрченко О. В. Морально-етичні норми спілкування шкільного бібліотекаря з читачем / О. В. Юрченко // Шкільна бібліотека. – 2002. – № 2. – С. 35–38.

Інформаційні ресурси

1 <http://mincult.kmu.gov.ua/mincult/uk/index> Міністерство культури України

2 <http://www.irbis-nbuv.gov.ua> Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського : електронні інформаційні ресурси НБУВ

3 <http://www.nplu.org/> Національна бібліотека України імені Я. Мудрого

4 <http://library.kubg.edu.ua>. Бібліотека Київського університету імені Бориса Грінченка

5 <http://www.ula.org.ua/ua/> Українська бібліотечна асоціація

- 6 <http://journals.uran.ua/bv> Журнал «Бібліотечний вісник»
- 7 <http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&pg=5907> Журнал «Бібліотечна планета»
- 8 <http://govinfo.library.wordpress.com/> 2013/03/07/бібліотека-тагромадські-установи-до/ Блог Української бібліотечної асоціації «Доступ громадян до офіційної інформації: роль бібліотек»
9. http://www.library.pl.ua/nashi_vidannja/inshi_vidannja/etika_bibliotekarja/ Етико-моральний аспект культури бібліотечного обслуговування
- 10 <http://sasl.at.ua/index/0-54> Індивідуальне обслуговування читачів: імідж та етика професійної поведінки бібліотекаря
11. http://ula.org.ua/fileadmin/uba_documents/ts/others_documents/doc_for_ubad_oc/Code_of_Professional_Ethics_2013_Edited_Nov26.pdf Кодекс етики бібліотекаря
- 12 <http://zounb.zp.ua/node/458> Конфлікти в бібліотеці: знайти і подолати
- 13 <http://dlib.eastview.com/browse/doc/21833665> Конфлікти та їхнє розв'язання в процесі бібліотечної взаємодії
- 14 <http://profy.4uth.gov.ua/uspisnijdosvid/readerandlibrarian/communication-withoutconflict> Секрети безконфліктного спілкування у бібліотеці
- 15 <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/16559/1/53-513-522.pdf> Кравченко О. М. Етичний аспект культури бібліотечного обслуговування
16. Наукова бібліотека Мукачівського державного університету. – https://msu.edu.ua/library/?fbclid=IwAR08yHG-TtZfEco1s8n0ViRiuME8HOTg7qoCz405XINl55GbM5pajhSh_Ow

Тематика доповідей, рефератів, презентацій та проєктів

1. Еволюція теорій інформаційно-бібліотечного обслуговування: від традиційних до сучасних концепцій.
2. Порівняльний аналіз організаційного та діяльнісного підходів до бібліотечного обслуговування.
3. Технологічний підхід до інформаційного обслуговування: інновації та перспективи.
4. Соціально-психологічний аспект в теорії інформаційно-бібліотечного обслуговування.
5. Модель сучасної системи інформаційно-бібліотечного обслуговування з використанням технологічного та комунікативного підходів.
6. Концепція інформаційного сервісу: зарубіжний та український досвід.
7. Еволюція інформаційних потреб користувачів та адаптація бібліотечних послуг.
8. Інформаційна підтримка професійних спільнот: концептуальний підхід.
9. Персоналізація бібліотечних послуг: теоретичні засади та практичне застосування.
10. Розробка концептуальної моделі бібліотеки для підтримки наукової діяльності.
11. Аналіз законодавства України у сфері бібліотечно-інформаційного обслуговування.
12. Нормативно-правова база ЄС щодо бібліотечного обслуговування: можливості для інтеграції в Україні.
13. Вплив міжнародних стандартів на розвиток бібліотечно-інформаційних послуг в Україні.
14. Правові аспекти забезпечення доступу до інформації в бібліотеках.
15. Розробка рекомендацій щодо адаптації українського законодавства до європейських норм у сфері бібліотечного обслуговування.
16. Класифікація інформаційних потреб користувачів бібліотек.
17. Методи вивчення інформаційних потреб користувачів.
18. Вплив інформаційних потреб на розвиток бібліотечних послуг.
19. Еволюція інформаційних потреб в умовах цифровізації суспільства.
20. Дослідження інформаційних потреб студентів ВНЗ: анкетування та аналіз результатів.
21. Класифікація інформаційних продуктів і послуг в бібліотеках.
22. Інноваційні інформаційні послуги в цифрову епоху.
23. Віртуальні інформаційні продукти бібліотек: особливості та перспективи розвитку.
24. Електронні ресурси як складова інформаційних продуктів сучасної бібліотеки.
25. Розробка концепції нового інформаційного продукту для бібліотеки.

26. Особливості обслуговування користувачів з обмеженими можливостями.
27. Інформаційне обслуговування дітей та підлітків: специфіка та виклики.
28. Інформаційно-бібліотечне обслуговування людей похилого віку: сучасні підходи.
29. Професійне інформаційне обслуговування науковців та викладачів.
30. Розробка програми інклюзивного інформаційного обслуговування в бібліотеці.
31. Тенденції розвитку бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах цифровізації.
32. Гібридні бібліотеки: поєднання традиційних та цифрових послуг.
33. Виклики та перспективи впровадження інновацій в бібліотечне обслуговування.
34. Роль соціальних медіа у сучасному бібліотечно-інформаційному обслуговуванні.
35. Створення моделі гібридної бібліотеки для ВНЗ.

Питання для контролю.

1. Які етапи розвитку інформаційного обслуговування виділяють дослідники?
2. У чому полягають основні відмінності між організаційним та діяльнісним підходами?
3. Які авторські концепції теорії інформаційно-бібліотечного обслуговування ви знаєте? Хто є їхніми засновниками?
4. Як технологічний підхід впливає на модернізацію бібліотечного обслуговування?
5. Які аспекти соціально-психологічного підходу сприяють покращенню комунікації з користувачами?
6. Яким чином комунікативний підхід сприяє залученню нових користувачів до бібліотек?
7. Які тенденції розвитку теорії інформаційного обслуговування можна спостерігати у сучасному цифровому суспільстві?
8. Які основні концептуальні підходи використовуються в інформаційному обслуговуванні користувачів?
9. Яким чином когнітивний підхід сприяє підвищенню ефективності інформаційного обслуговування?
10. Які чинники впливають на розвиток соціокультурного підходу?

11. Як комунікативний підхід покращує взаємодію між бібліотекарем та користувачем?
12. У чому полягають переваги технологічного підходу до інформаційного обслуговування?
13. Які виклики постають перед бібліотеками при застосуванні когнітивного та соціокультурного підходів?
14. Як зміни у цифровому середовищі впливають на розвиток концептуальних підходів до інформаційного обслуговування?
15. Які перспективи розвитку комунікативного підходу в умовах зростання популярності соціальних медіа?
16. Які основні нормативно-правові акти України регулюють бібліотечну справу?
17. Які права та обов'язки користувачів визначені у Законі України «Про бібліотеки і бібліотечну справу»?
18. Яку роль відіграє Маніфест ІФЛА/ЮНЕСКО у формуванні політики публічних бібліотек?
19. Які міжнародні документи впливають на захист авторського права в бібліотечній сфері?
20. Які обмеження існують у використанні авторських творів у бібліотечній діяльності?
21. Як міжнародні стандарти впливають на забезпечення інформаційної доступності в бібліотеках України?
22. Які ключові принципи покладені в основу Бернської конвенції?
23. Яким чином відбувається гармонізація українського законодавства з міжнародними нормативними документами у сфері бібліотечного обслуговування?
24. Які проблеми виникають при впровадженні міжнародних стандартів у бібліотечну практику в Україні?
25. Як зміни в цифровому середовищі впливають на розвиток законодавства про бібліотечне обслуговування?
26. Що таке інформаційні потреби та як вони впливають на організацію бібліотечного обслуговування?
27. Які види інформаційних потреб ви знаєте? Наведіть приклади.
28. Що таке латентні інформаційні потреби та як їх можна виявити?
29. Які методи вивчення інформаційних потреб найбільш ефективні в сучасних бібліотеках?
30. Яким чином цифровізація впливає на зміну інформаційних потреб користувачів?
31. Як соціально-демографічні фактори впливають на формування інформаційних потреб?
32. Які психологічні аспекти слід враховувати при вивченні інформаційних потреб?

33. Як бібліотека може передбачити та задовольнити майбутні інформаційні потреби користувачів?

34. Які проблеми можуть виникнути при виявленні інформаційних потреб?

35. Як результати досліджень інформаційних потреб впливають на формування бібліотечного фонду та інформаційних послуг?

36. Що таке інформаційні продукти бібліотек та як вони допомагають користувачам?

37. Які види інформаційних продуктів найчастіше використовуються в сучасних бібліотеках?

38. У чому полягає різниця між інформаційними продуктами та послугами бібліотеки?

39. Які інноваційні інформаційні послуги з'явилися з розвитком цифрових технологій?

40. Як змінюються інформаційні потреби користувачів під впливом нових інформаційних продуктів?

41. Які фактори впливають на вибір інформаційних послуг користувачами?

42. Що таке віртуальні довідкові служби та як вони функціонують?

43. Яким чином бібліотеки можуть створювати персоналізовані інформаційні продукти?

44. Які труднощі можуть виникнути при впровадженні нових інформаційних послуг?

45. Як аналіз зворотного зв'язку від користувачів впливає на вдосконалення інформаційних продуктів?

46. Що таке інформаційні потреби користувачів?

47. Які види інформаційних потреб існують та як вони відрізняються?

48. Що таке латентні інформаційні потреби і як їх можна виявити?

49. Які методи використовуються для вивчення інформаційних потреб користувачів?

50. Яким чином цифровізація впливає на формування та задоволення інформаційних потреб?

51. Які форми обслуговування в бібліотеках найкраще задовольняють ситуативні інформаційні потреби?

52. Як соціальні та демографічні фактори впливають на інформаційні потреби?

53. Які психологічні аспекти необхідно враховувати при вивченні інформаційних потреб?

54. Яким чином персоналізація інформаційних послуг впливає на задоволення інформаційних потреб?

55. Як аналіз інформаційних запитів користувачів допомагає покращити бібліотечне обслуговування?

56. Що таке інформаційно-бібліотечне обслуговування та які його основні цілі?

57. Які структурні елементи входять до інформаційно-бібліотечного обслуговування?

58. Які напрями інформаційно-бібліотечного обслуговування існують? Наведіть приклади.

59. Що таке довідково-інформаційне обслуговування?

60. Які особливості має віртуальне бібліотечне обслуговування?

61. Яким чином цифрові технології впливають на структуру та напрями інформаційно-бібліотечного обслуговування?

62. Які фактори впливають на вибір форм інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачами?

63. Які методи використовуються для оцінки ефективності інформаційно-бібліотечного обслуговування?

64. Яким чином персоналізація послуг впливає на розвиток інформаційно-бібліотечного обслуговування?

65. Як аналіз інформаційних потреб користувачів допомагає вдосконалювати напрями інформаційно-бібліотечного обслуговування?

66. Що таке професійна етика бібліотекаря і чому вона важлива?

67. Які принципи професійної етики бібліотекаря ви знаєте?

68. Що таке етичний кодекс бібліотекаря і які його функції?

69. Як принцип конфіденційності реалізується в роботі бібліотекаря?

70. Що означає неупередженість у взаємодії з користувачами бібліотеки?

71. Які етичні дилеми можуть виникнути в роботі з різними категоріями користувачів?

72. Як цифрові технології впливають на професійну етику бібліотекаря?

73. Яким чином бібліотекар може уникнути конфлікту інтересів?

74. Які етичні виклики виникають при роботі з конфіденційною інформацією?

75. Як професійна етика бібліотекаря впливає на якість обслуговування користувачів?

76. Що таке компонентна структура системи інформаційно-бібліотечного обслуговування?

77. Які основні компоненти входять до складу цієї системи?

78. Яку роль виконують інформаційні ресурси в системі бібліотечного обслуговування?

79. Які функції виконують організаційно-управлінські компоненти?

80. Що таке користувацький інтерфейс і які вимоги до нього висуваються?

81. Які технічні компоненти забезпечують роботу інформаційно-бібліотечної системи?

82. Як взаємодіють між собою різні компоненти системи інформаційного обслуговування?

83. Які інноваційні технології використовуються для оптимізації компонентної структури бібліотечних систем?

84. Як змінюється компонентна структура бібліотечних систем в умовах цифровізації?

85. Які перспективи розвитку компонентної структури інформаційно-бібліотечного обслуговування?

86. Що таке компонентна структура системи інформаційно-бібліотечного обслуговування?

87. Які основні компоненти входять до системи інформаційно-бібліотечного обслуговування?

88. Яка роль інформаційних ресурсів в компонентній структурі бібліотечного обслуговування?

89. Що таке організаційний компонент і які його функції?

90. Як соціальний компонент впливає на якість обслуговування користувачів?

91. Які функції виконує технологічний компонент у системі інформаційно-бібліотечного обслуговування?

92. Як взаємодіють між собою різні компоненти системи інформаційно-бібліотечного обслуговування?

93. Які зміни у компонентній структурі обумовлені цифровізацією бібліотечних послуг?

94. Як аналіз інформаційних потреб користувачів впливає на організаційний та соціальний компоненти системи?

95. Яким чином персоналізація послуг змінює компонентну структуру інформаційно-бібліотечного обслуговування?

96. Що таке специфічні категорії користувачів в інформаційно-бібліотечному обслуговуванні?

97. Які групи користувачів належать до специфічних категорій і чому?

98. Що таке інклюзивне інформаційно-бібліотечне обслуговування?

99. Які особливості має обслуговування людей з обмеженими можливостями?

100. Які послуги найбільш актуальні для інформаційного обслуговування дітей та підлітків?

101. Як організувати інформаційне обслуговування людей похилого віку з урахуванням їхніх потреб?

102. Які форми обслуговування можуть бути ефективними для професійних користувачів (науковців, викладачів)?

103. Яким чином цифрові технології сприяють обслуговуванню специфічних категорій користувачів?

104. Які етичні аспекти слід враховувати при обслуговуванні специфічних категорій користувачів?

105. Як аналіз інформаційних потреб специфічних категорій користувачів впливає на якість обслуговування?

106. Що таке бібліотечно-інформаційне обслуговування в сучасних умовах?

107. Які основні тенденції впливають на розвиток сучасного бібліотечного обслуговування?

108. Що таке гібридне обслуговування і які його особливості?

109. Які цифрові технології найчастіше використовуються в сучасних бібліотеках?

110. Як персоналізація послуг впливає на якість бібліотечного обслуговування?

111. Які виклики виникають при впровадженні цифрових технологій у бібліотечну діяльність?

112. Яка роль соціальних медіа у сучасному бібліотечно-інформаційному обслуговуванні?

113. Яким чином штучний інтелект може застосовуватись у бібліотечному обслуговуванні?

114. Що таке віртуальні інформаційні ресурси і як їх використовують бібліотеки?

115. Які перспективи розвитку бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах цифровізації?

Термінологічний словник

А

Абонемент – форма бібліотечного обслуговування, яка передбачає видачу книг та інших інформаційних ресурсів для використання поза межами бібліотеки.

Анотація – коротка характеристика змісту документа, що включає основні відомості про тему, призначення та цінність видання.

Архівування даних – процес збереження інформаційних ресурсів у довгостроковому форматі для забезпечення їх доступності в майбутньому.

Б

Бібліографія – наукова дисципліна, що вивчає створення, систематизацію та опис друкованих і електронних видань.

Бібліографічний опис – стандартизований запис, що містить основні дані про документ (автора, назву, видавництво, рік видання тощо).

Бібліотека – установа, яка здійснює збирання, обробку, зберігання та надання в користування інформаційних ресурсів.

Бібліотечно-інформаційне обслуговування – процес надання користувачам доступу до інформаційних ресурсів та послуг, що сприяють задоволенню їхніх інформаційних потреб.

В

Веб-кабінет користувача – персоналізований інтерфейс доступу до бібліотечних послуг через інтернет, що дозволяє переглядати історію запозичень, продовжувати книги, замовляти документи тощо.

Віртуальна довідкова служба – онлайн-сервіс, що забезпечує дистанційне обслуговування користувачів через чати, електронну пошту або спеціалізовані платформи.

Відділ обслуговування – структурний підрозділ бібліотеки, що відповідає за безпосереднє обслуговування користувачів.

Г

Глосарій – словник термінів, що використовуються у певній сфері знань, наприклад, у бібліотечно-інформаційній справі.

Гуманітарна інформація – дані та знання з галузей гуманітарних наук, таких як історія, філософія, література, мистецтво тощо.

Д

Довідково-інформаційна служба – підрозділ бібліотеки, який надає користувачам довідки про наявність та місцезнаходження інформаційних ресурсів.

Документ – матеріальний об'єкт, що містить зафіксовану інформацію (книга, стаття, рукопис, електронний файл).

Доступ до інформації – можливість отримання інформаційних ресурсів за допомогою бібліотечних послуг або через цифрові платформи.

Е

Електронна бібліотека – сукупність електронних ресурсів, організованих для зберігання, пошуку та доступу в цифровому форматі.

Електронний каталог – база даних, що містить бібліографічну інформацію про всі наявні в бібліотеці ресурси.

Електронні ресурси – цифрові документи, які зберігаються та використовуються за допомогою комп'ютерних мереж.

Етика інформаційного обслуговування – дотримання етичних норм у процесі надання інформаційних послуг (конфіденційність, чесність, прозорість).

З

Зведений каталог – об'єднаний список ресурсів кількох бібліотек або інформаційних центрів, що полегшує пошук і замовлення матеріалів.

Знання – результат осмислення інформації, який використовується для розв'язання певних завдань.

І

Інформаційна грамотність – сукупність навичок, необхідних для ефективного пошуку, оцінки та використання інформації.

Інформаційне обслуговування – діяльність, спрямована на задоволення інформаційних потреб користувачів через надання доступу до ресурсів та послуг.

Інформаційні ресурси – матеріали, що містять знання, включаючи друковані та електронні документи, бази даних, мультимедійні матеріали.

К

Каталогізація – процес створення бібліографічних записів для організації та систематизації інформаційних ресурсів.

Користувач – особа, яка звертається до бібліотеки або інформаційного центру для отримання інформаційних послуг.

М

Метадані – структуровані дані, що описують зміст, структуру та контекст інформаційних ресурсів.

Мультимедійні ресурси – інформаційні матеріали, що містять текст, зображення, аудіо та відео компоненти.

О

Оцифрування – процес перетворення друкованих матеріалів у цифровий формат.

Онлайн-доступ – можливість отримання інформаційних ресурсів через інтернет-з'єднання.

П

Повнотекстова база даних – електронна колекція документів, що надає доступ до повних текстів статей, книг, звітів тощо.

Програмне забезпечення бібліотеки – спеціалізовані програми, що автоматизують бібліотечні процеси (наприклад, ALEPH, Koha).

Р

Ретроконверсія – процес перетворення карткових каталогів у електронні бази даних.

Рідкісні видання – цінні документи, які мають історичну, культурну або наукову значущість.

С

Сервіси бібліотеки – послуги, які надаються користувачам (доступ до ресурсів, консультації, навчання).

Систематизація – процес групування інформаційних ресурсів за тематикою або іншими ознаками.

У

Універсальний десятиковий класифікатор (УДК) – міжнародна система класифікації знань для організації бібліотечних фондів.

Ц

Цифрова трансформація – впровадження сучасних цифрових технологій для оптимізації процесів обслуговування користувачів.

Цифровий архів – колекція електронних документів, організована для зберігання та довгострокового доступу.

Ш

Штрихкування – технологія, що використовується для автоматизації обліку та обробки бібліотечних документів.

Навчальне видання

Тираж 10 пр.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру
видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів видавничої продукції ДК №
6954 від 20.11.2019 р.

Редакційно-видавничий відділ МДУ,
89600 м. Мукачево
вул. Ужгородська., 26



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>