

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ЗАКЛАД «ПІВДЕННОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ К. Д. УШИНСЬКОГО»
БІБЛІОТЕКА



**«БІБЛІОТЕКА У СУЧАСНОМУ ІНФОРМАЦІЙНОМУ
ПРОСТОРІ: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ
(до 100-річчя бібліотеки Університету Ушинського)»**

**Тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної бібліотечної
конференції**

**17 листопада 2022 року
м. Одеса**

Одеса – 2023

УДК 021:027.7(477.74)(043.2)

Упорядники: кандидат мистецтвознавства, директор бібліотеки О. П. Спаськова, зав. відділом бібліотеки І. В. Панченко, бібліограф 2-ї категорії О. А. Максим.

**Схвалено рішенням вченої ради Державного закладу «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського»
(Протокол № 5 від 24.11.2022р.)**

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. Спаськова, І. В. Панченко, О. А. Максим. – Одеса : Південноукр. нац. пед. ун-т ім. К. Д. Ушинського, 2023. – 175 с.

Автори тез несуть особисту відповідальність за достовірність поданих матеріалів та за порушення прав інтелектуальної власності інших осіб.

доносити правду людям! Це все під силу нам, бібліотечним працівникам, фахівцям гуманітарного фронту!

Література

1. Дубровіна Л. А., Киридон А. М., Матяш І. Б. Інституції пам'яті: архіви, бібліотеки, музеї та культурно-історичні заповідники. *Енциклопедія історії України: Україна-Українці*. Кн. 2. Київ : Наукова думка, 2019. 842 с. URL : <http://www.history.org.ua/?termin=2.23>
2. Модельовання арт-простору у бібліотечному середовищі вищого навчального закладу як засіб формування високодуховної та моральної особистості : інформ.-бібліограф. нарис / уклад .: О. І. Шкира, О. Л. Пешкова, Т. Л. Деркач та ін. Переяслав (Київ. обл.), 2019. 448 с. URL : <http://ehsupir.uhsp.edu.ua/handle/8989898989/4384?show=full>
3. Про створення Web-сайту Державного комітету архівів України. Наказ Державного Комітету архівів України з основної діяльності та з особового складу від 20 вересня 2000 р. № 53. URL : www.archives.gov.ua/Law-base/SCAU

Олена Петрівна Шкурко,

кандидат наук із соціальних комунікацій,
заступник директора з наукової роботи
Науково-технічної бібліотеки Національного авіаційного університету,
м. Київ

ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ НАУКОВИХ БІБЛІОТЕК ЗВО В УМОВАХ ДИСТАНЦІЙНОГО ТА ЗМІШАНОГО НАВЧАННЯ

Ключові слова: *обслуговування користувачів, змішане навчання, заклад вищої освіти, наукова бібліотека, зворотній зв'язок, клієнтоорієнтований підхід, система управління якості, дистанційні послуги.*

Сучасний етап характеризується модернізацією системи вітчизняної освіти, обумовленою глобалізацією, інформатизацією, інтеграцією у світовий освітній простір. Глобальна пандемія сприяла диверсифікації форм навчання у закладах вищої освіти (ЗВО).

МОН України у червні 2020 р. розробило рекомендації щодо організації змішаного навчання - поєднання навчання онлайн та традиційного навчання в закладах освіти. Цифровізація вищої освіти отримала подальший розвиток в умовах воєнного стану в Україні внаслідок російської агресії.

Нова парадигма освіти, цифровізація обумовлюють зміну соціокомунікативної діяльності бібліотек, організації обслуговування користувачів. Наукові бібліотеки ЗВО, реагуючи на зміни, удосконалюють свою діяльність, активно впроваджують дистанційні послуги, а також інші методи та форми роботи для покращення обслуговування здобувачів вищої освіти, науково-педагогічних працівників, задоволення їхніх потреб, результативності діяльності в умовах сьогодення.

Для розуміння важливості проблеми обслуговування користувачів бібліотек цінними є розвідки зарубіжних та вітчизняних науковців : Т. Вилегжаніної, І. Давидової, К. Еббот, В. Жукової, О. Ісаєнко, О. Кліменко, О. Кобелева, М. Лайна, О. Мар'їної, В. Маркової, В. Медведєвої, Р. Морзе, Т. Новальської, М. Слободяника, Г. Шемаєвої, В. Ярощук та ін.

Водночас не вирішено багато питань щодо практики та методології обслуговування користувачів наукових бібліотек ЗВО в умовах дистанційного та змішаного навчання. Актуальність дослідження обумовлена тим, що в умовах нової парадигми освіти необхідно розробити для наукових бібліотек ЗВО, які відрізняються одна від одної, спільні механізми оптимізації обслуговування користувачів ЗВО.

Бібліотеки змінюються, вони стають гібридними : традиційними та електронними, активно впроваджуються мультимедійні технології та соціальні комунікації для обслуговування користувачів. Вимога нинішнього часу в бібліотеках ЗВО - електронна бібліотека навчально-методичних видань, яка забезпечує літературою дисципліни, які вивчаються в університеті, та надає доступ до них при дистанційному обслуговуванні.

Науково-технічна бібліотека (НТБ) Національного авіаційного університету (НАУ) починаючи з весни 2020 р. після переведення діяльності ЗВО України в дистанційний режим внаслідок епідемії коронавірусу, здійснювала змішане обслуговування користувачів. Дирекція НТБ НАУ оперативно удосконалила діяльність щодо бібліотечно-інформаційних сервісів, був розширений спектр дистанційних послуг, для зручності користувачів як на сайті НТБ НАУ, так і в соціальних мережах бібліотеки була надана інформація щодо дистанційних видів діяльності бібліотеки, виконавців, їхні контакти, електронні адреси.

Зазначимо, що особливим попитом користуються послуги щодо інтернет замовлень

літератури; електронних комплектів підручників та навчально-методичних видань, які доступні онлайн у форматах DOC та HTML (для тих, хто працює з телефону); отримання індексів УДК на тези, статті онлайн та за допомогою телефону; консультування щодо підтримки наукових досліджень; оформлення бібліографічних посилань в роботах та списків використаних джерел відповідно до ДСТУ 8302:2015, міжнародних стилів цитування тощо.

Новий формат набуло навчання інформаційної грамотності здобувачів вищої освіти в NAU Library Open School, співробітники НТБ НАУ за допомогою сервісу Google Meet ознайомили студентів з інформаційними системами бібліотеки, навчали вимогам академічної доброчесності, правилам цитування, методам пошуку інформації в бібліотеці та Інтернет тощо. Під час проведення практики здобувачів вищої освіти в онлайн форматі керівники відділів ознайомили з діяльністю відділів бібліотеки, її відділів, веденням діловодства та архівної справи, відповідали на питання.

Практика НТБ НАУ засвідчила, що споживачі одночасно використовують як онлайн, так і офлайн послуги. Навіть при дистанційному навчанні здобувачі вищої освіти бажають мати паперові комплекти навчально-методичних видань, з задоволенням використовують затишні приміщення бібліотеки з можливістю доступу до Wi-Fi для навчання, викладачі в відділах бібліотеки отримують консультації щодо наукометрії, визначення індексів УДК, формування карт книгозабезпеченості дисциплін тощо.

Тренд в діяльності сучасних бібліотек - клієнтоорієнтовий підхід, спрямований на надання бібліотечних сервісів для якісного забезпечення потреб користувачів. Присутність НТБ НАУ в соціальних мережах, розповсюдження інформації про заходи, свої досягнення; а також використання проєкту розумного простору неформальної освіти Clever Space з вільним доступом та комфортними умови для індивідуальної та колективної роботи молоді університету, проведення лекцій, майстер-класів та тренінгів дозволяє бібліотеці реалізовувати себе як соціокомунікативну організацію, яка займає у суспільстві «третє місце». Реалізації принципу «бібліотека – третє місце» важливе значення надавала польський дослідник М. Войцеховська, яка зазначала його поряд з наданням послуг високої якості на основі впровадження стандартів ISO, TQM, орієнтацією на клієнта, застосуванням інформаційних технологій та нових методів організації управління характеристикою змін діяльності бібліотек [1, с. 56].

Особливої актуальності в сучасних умовах набуває система управління якістю у відповідності з міжнародними стандартами ISO 9001, яка ґрунтується на основі TQM. В НТБ НАУ система управління якістю розроблялась, впроваджувалась та удосконалювалась

з 2008 р. Основна її мета – безперервне поліпшення діяльності на основі циклу Шухарта-Демінга «Плануй - Виконуй - Переверій - Дій». Задоволеність послугами користувача – важливий показник якості обслуговування, визначається за допомогою зворотного зв'язку, соціологічних досліджень, щорічних анкетувань користувачів щодо якості діяльності НТБ НАУ тощо. Дирекція НТБ аналізує зауваження, пропозиції, визначає дії щодо їх впровадження та повідомляє споживачів на сайті бібліотеки [2].

В умовах реалій сьогодення особливе значення має рівень професійної підготовки працівників бібліотек, регулярне підвищення кваліфікації, освіта протягом життя. Зокрема, науковець Г. Салата вважає, що «сучасний бібліотекар – це аналітик-синтезатор, який вміє шукати та оцінювати якість інформаційних ресурсів (з урахуванням потреб та запитів користувачів), інформаційний навігатор та посередник у системі документообігу (включаючи електронний), спеціаліст із соціальних комунікативних технологій» [3, с. 11].

Виклики сучасності породжують проблеми, які постають перед переважною більшістю керівництва наукових бібліотек ЗВО: обмежена кількість сучасного комп'ютерного обладнання; необхідність забезпечення надійності зберігання інформації на сайтах, в репозитаріях, постійного резервного копіювання інформації; відсутність безперебійності функціонування інформаційних систем та Інтернет; зменшення фінансування придбання підручників, передплати періодичних видань, затримка в отриманні періодики; недостатній рівень інформаційної грамотності у деяких бібліотекарів; відсутність комп'ютерної техніки та доступу до автоматизованих бібліотечних систем у бібліотечних фахівців вдома тощо.

Щодо шляхів покращення якості обслуговування користувачів наукових бібліотеках ЗВО слід зазначити: адаптацію системи обслуговування користувачів до умов дистанційного та змішаного навчання здобувачів вищої освіти; узагальнення досвіду бібліотек щодо розробки нових форм та методів обслуговування користувачів та їх впровадження в діяльність бібліотек України; вивчення зарубіжного досвіду та впровадження кращих практик в бібліотечну діяльність; удосконалення інтерактивного обслуговування; підвищення конкурентоздатності бібліотек; постійний зворотній зв'язок з користувачами; усунення ризиків та використання можливостей тощо.

Процес розвитку нових форм та методів обслуговування користувачів, який здійснюється в наукових бібліотеках ЗВО України, накопичена інформація щодо запитів користувачів, досвід роботи бібліотек в нових умовах дистанційного та змішаного навчання змушують переосмислювати традиційні форми обслуговування та кардинально змінювати діяльність бібліотек.

Література

1. Войцеховська М. Problematyka zarządzania zmianami w bibliotekach akademickich na rozчатку XXI w. *Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства* : матеріали третьої наук.-практ. конф. з міжнар. участю (Львів, 29 вересня 2011 р.). Львів Вид-во Львів. політехніки, 2011. С. 33-56.
2. Шкурко О. П. Шляхи поліпшення якості обслуговування користувачів наукових бібліотек ЗВО України. *Scientific achievements of modern society* : Abstracts of the 7th International scientific and practical conference. Cognum Publishing House. Liverpool, United Kingdom. 2020. Pp. 1032-1036. URL: <http://sci-conf.com.ua>.
3. Салата Г. В. Стратегії розвитку бібліотечної справи в Україні. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 1. С. 7-13.