

Міністерство освіти і науки України

**Наталя ГРАБАР**

**СПІЛКУВАННЯ В БІБЛІОТЕЦІ:  
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ**

*Монографія*

Харків «Майдан» 2014

УДК 021.4.001  
ББК 78.30  
Г 75

*Рекомендовано до друку  
Вченою радою Харківського національного технічного  
університету сільського господарства імені Петра Василенка  
(протокол № 2 від 30.10.2014 р.)*

**Рецензенти:**

**О. Л. Біличенко**, доктор наук із соціальних комунікацій, професор (Донбаський державний педагогічний університет)

**О. В. Землянська**, доктор психологічних наук, професор (Харківський національний університет внутрішніх справ)

**О. М. Кобелєв**, доктор наук із соціальних комунікацій (Харківська державна академія культури)

**Грабар Н. Г.**

Г 75 Спілкування в бібліотеці: теоретико-методологічний аналіз : монографія / Н. Г. Грабар. — Х. : Майдан, 2014. — 354 с. ISBN

Монографія вперше у вітчизняній соціокомунікаційній галузі узагальнює феномен спілкування. Виявляються методологічні можливості в розгляді історико-комунікаційних процесів формування спілкування як системи різних форм та методів передачі й обміну інформацією у внутрішніх та зовнішніх відносинах бібліотек. Аналізується функціональне значення спілкування в діяльності бібліотек як соціально-комунікаційних інституцій. Висвітлюється його специфіка в умовах трансформаційних змін у бібліотеках в умовах становлення інформаційного суспільства в Україні.

Спілкування розглядається багатоаспектно, зокрема в професійній бібліотечній сфері як елемент та основа бібліотечного виробничого циклу. Акцентується увага на необхідності вдосконалення спілкування в сучасному соціокомунікаційному просторі бібліотек.

Для науковців, фахівців соціально-комунікаційної, бібліотекознавчої, культурологічної сфер (практик), а також студентів, аспірантів, докторантів та читачів, які цікавляться проблемами спілкування.

УДК 021.4.001  
ББК 78.30

© Грабар Н. Г., 2014

# ЗМІСТ

Вступ .....	5
<b>РОЗДІЛ 1. ФЕНОМЕН СПІЛКУВАННЯ ЯК ОБ'ЄКТ ВИВЧЕННЯ ТА ДОСЛІДЖЕННЯ .....</b>	<b>22</b>
1.1. Спілкування в теоретичному дискурсі бібліотекознавства .....	22
1.2. Історико-культурні дослідження спілкування .....	44
<b>РОЗДІЛ 2. БІБЛІОТЕЧНЕ СПІЛКУВАННЯ: СТАНОВЛЕННЯ ТА РОЗВИТОК .....</b>	<b>69</b>
2.1. Соціально-функціональна залежність спілкування в бібліотечній діяльності .....	69
2.2. Спілкування в умовах трансформаційних змін у бібліотеках .....	100
<b>РОЗДІЛ 3. СПІЛКУВАННЯ В СТРУКТУРІ БІБЛІОТЕЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ .....</b>	<b>121</b>
3.1. Внутрішні та зовнішні умови організації спілкування в бібліотеці .....	121
3.2. Спілкування в бібліотеці як система .....	157
<b>РОЗДІЛ 4. СПІЛКУВАННЯ ТА КОМУНІКАЦІЯ У ВИРОБНИЧИХ ПРОЦЕСАХ БІБЛІОТЕК .....</b>	<b>178</b>
4.1. Спілкування як елемент та основа виробничого циклу в бібліотеці .....	178
4.2. Реалізація спілкування в системі бібліотечного сервісу .....	207

<b>РОЗДІЛ 5. БІБЛІОТЕЧНЕ СПІЛКУВАННЯ В РЕАЛІЗАЦІЇ СОЦІОКУЛЬТУРНИХ ЗАВДАНЬ БІБЛІОТЕК</b> .....	234
5.1. Місія бібліотеки в соціокультурному розвитку людуства .....	234
5.2. Гуманістичний зміст бібліотечного спілкування .....	251
<b>РОЗДІЛ 6. ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ СПІЛКУВАННЯ В БІБЛІОТЕЦІ</b> .....	274
6.1. Бібліотечне спілкування в ринкових умовах .....	274
6.2. Тенденції розвитку спілкування у формуванні соціальних зв'язків та відносин у добу комунікаційного суспільства .....	292
Висновки .....	318
Література .....	325

## ВСТУП

**Б**агатогранне явище спілкування вивчається дослідниками різних наукових дисциплін, особливо соціогуманітарного напрямку і залишається актуальним та потребує пошуку нового підходу до теоретичного осмислення в сучасних соціокомунікаційних умовах. Спілкування є невід'ємним комунікаційним процесом будь-якої людської діяльності, у зв'язку з цим практикується проведення наукових міжнародних конференцій, симпозіумів, семінарів, на яких порушуються питання й бібліотечного спілкування.

Аналіз матеріалів, які досліджуються, дозволяє зробити висновки про те, що не дивлячись на їх достатню кількість, літератури, присвяченої теорії спілкування в такому специфічному соціокультурному інституті як бібліотека, недостатньо, що потребує більш поглибленої уваги та вивчення.

Під впливом часу еволюціонувала й потреба людей у спілкуванні, мета й можливі засоби її досягнення. Інтенсивний ритм сучасної цивілізації, неперервний розвиток електронних комунікаційних засобів об'єднують людей різних країн, материків, національностей, конфесійних і культурних орієнтацій. До електронного виду спілкування ставляться по-різному, але в цілому це великий прогрес. Як доводить практика, Інтернет примножує контакти людей, скорочуючи відстані; посилюється обмін інформацією, виникають нові форми співпраці (наприклад, дистанційна освіта, віртуальні конференції та ін.). Саме ці глобалізаційні процеси надають особливої актуальності теоретико-методолічного аналізу бібліотечного спілкування.

У найзагальнішому значенні спілкування є формою життєдіяльності. Спілкування — процес, що має багатоаспектні значення і який автор аргументовано досліджує. Саме спілкування допомагає глибше розглянути процес міжособистісної взаємодії та міжособистісних взаємин у робочих колективах, адже знання технології спілкування постійно зростає та стає важливою озна-

кою професійної майстерності фахівців різних сфер діяльності, зокрема й бібліотек.

В межах даного дослідження ми врахували широкий спектр філософських, історичних, культурологічних, психологічних і власне, бібліотекознавчих документальних джерел. В першу чергу, слід зазначити, що в різні відрізки часу до феномену спілкування як специфічного засобу комунікації зверталися визначні мислителі, вчені, науковці та практики.

Від початку становлення суспільства і формування філософської думки й понині простежується звернення до проблем спілкування, діалогу, комунікації. Ці питання вивчали у своїх працях Арістотель, І. Кант, В. фон Гумбольдт, Ф. Шлейєрмахер, С. К'єркегор, М. де Унамуно, С. Франк, М. Бубер, Г. Марсель, М. Гайдеггер, М. М. Бахтін, Е. Левінас, М. Мерло-Понті, К. Ясперс та ін. Теоретичним проблемам філософії спілкування присвячено дослідження В. М. Вандишева, М. М. Кагана, О. С. Пономарьова, В. М. Соковніна; філософії освіти: В. П. Андрущенко, С. У. Гончаренка, І. А. Зязюна, М. М. Фіцули, В. В. Ягупова; філософії управління: Г. В. Атаманчука, С. О. Заветного, В. Г. Кременя, В. О. Чайки, Г. В. Щокіна; етичних аспектів і філософії творчої діяльності: В. О. Лозового, А. А. Ручки, О. К. Чаплигіна та ін.

У центрі уваги філософії завжди є людина в різноманітті її зв'язків. Саме тому науковці намагаються розглядати проблемні питання в онтологічному, гносеологічному, аксіологічному, теологічному, логічному, світоглядному, соціально-комунікаційному, антропологічному і духовно-культурному напрямках. Живучи в цьому світі, кожен намагається пізнати його. Завдяки спілкуванню формуються особливі людські стосунки, що опосередковують трудову, ментальну і соціальну діяльність. На переконання О. С. Пономарьова, гносеологічний аспект спілкування полягає в тому, «...що воно є не тільки одним із засобів пізнання людиною зовнішнього світу, зокрема інших людей та самої себе, а й ефективним інструментом упорядкування відносин між людьми, між соціумом і довкіллям» [304, с. 33] Відтак, онтологічний і гносеологічний напрями, які дають можливість людині усвідомити своє ставлення до дійсності, стимулюють відновлення духовності. Якщо онтологічний напрям зумовлює необхідність з'ясування специфіки предмета філософії як певної реальності й здобуття про нього знань у його бутті, то гносеологічний містить у собі оцінююче ставлення людини до предмета філософії як особливого об'єкта пізнання. Пізнання сприяє усвідомленню цінностей.

Пізнання — це споживання інформації, діалогічність зв'язків автора, які сприймаються і читаються передусім у спілкуванні (родині, дошкільних, шкільних та інших освітніх закладах). Саме означені соціальні об'єкти формують людські цінності.

Отже, філософія зосереджує увагу на актуальних питаннях буття людини. Саме тому нині плідно розвиваються такі важливі специфічні напрями системи філософських знань, як філософія освіти, науки, техніки, бізнесу та ін. Важливе місце серед них належить і філософії людського спілкування. На наш погляд, ця теоретична дисципліна сприяє розвитку комунікативно-комунікаційних зв'язків [116].

У соціальній психології спілкування розглядається як специфічний суспільно-психологічний феномен, розкривається його зміст, структура, місце і роль спілкування в психологічних процесах взаємовідносин особистості з оточуючими, механізми взаємовпливу людей. Ці проблеми розглядаються в працях Г. М. Андрєєвої, К. А. Абульханової-Славської, О. О. Бодальова, Л. П. Буєвої, В. Вундта, Г. С. Костюка, К. Левіна, О. О. Леонтєва, В. В. Москаленка, Б. Д. Паригіна, Л. О. Петровської, Г. Тардта та ін.

Найпоширенішим і найрозробленішим є підхід до спілкування як до одного з видів діяльності. Деякі дослідники при цьому підкреслюють специфічність діяльності спілкування як форми забезпечення інших видів діяльності, розглядають його як особливу діяльність. Так, Л. П. Буєва зазначає, що діяльність і спілкування — дві взаємопов'язані, відносно самостійні, але не рівнозначні сторони єдиного процесу життя. Процес спілкування будується як система взаємопов'язаних актів взаємодії (Б. Ф. Ломов). О. О. Леонтєв також підкреслює, що центральним моментом визначення спілкування є не «передача інформації», а взаємодія з іншими людьми як внутрішній механізм життя колективу, причому взаємодія розуміється як обмін ідеями, інтересами і т. ін. і формування установок, засвоєння суспільно-історичного досвіду [226, с. 107]. Сучасний український психолог Н. Л. Коломінський визначає соціальну психологію як галузь психології, що вивчає вплив на психіку людини, взаємин та спілкування людей у різних за кількістю, способами створення, значущістю для особистості групах, колективах. Соціальна психологія як галузь знань здійснює синтез соціологічного та загальнопсихологічного підходів у дослідженні особистості. Вона досліджує процес становлення людини як особистості — соціалізацію, що починається з перших хвилин її життя. Особистість, на його думку, це

такий індивід, який може усвідомлено виконувати різноманітні соціальні функції та ролі і є суб'єктом життєдіяльності [198]. Але, саме завдяки працям Б. Д. Паригіна у соціальній психології спілкування стає основоположною категорією [294].

Вже в означений період вважається, що спілкування — це соціальний феномен, який розкриває механізми структуризації, організації і функціонування людського суспільства, способи і форми долучення індивіда до соціально-історичного контексту. В межах соціології формується соціологія комунікації.

Варто наголосити, що педагогіку теж необхідно вважати однією із найдавніших прикладних комунікаційних дисциплін, яка в пошуках наукової глибини все більше усвідомлює себе комунікаційною наукою. Як відомо, педагогічна діяльність являє собою єдність навчання (передача молоді знань, умінь, навичок, що зберігаються в національній культурній спадщині) і виховання (спрямоване формування розумових, етичних, естетичних, фізичних якостей вихованців). У дослідженнях В. П. Андрущенко, І. Д. Беха, М. І. Болдирева, Г. Г. Ващенко, Є. М. Ільїна, І. А. Зязюна, В. А. Кан-Калик, Н. В. Кузьміної, О. С. Пономарьова, О. В. Сластьоніна, Г. М. Сагач, М. М. Степанова, О. В. Сухомлинської, М. М. Фіцули вказується на те, що майстерність слова є обов'язковим компонентом у діяльності педагога. Основні труднощі, з якими мають справу педагоги в спілкуванні, пов'язані з невмінням налагодити контакт, управляти спілкуванням, контролювати емоційний стан тощо. З позиції сучасної філософії освіти «...сутність феномену педагогічного спілкування прийнято розглядати як найважливіший засіб досягнення цілей освіти. Одне з його завдань полягає у формуванні інтелектуальної культури його мислення, яке відкриває перед ним можливість освоєння в процесі духовно-практичної діяльності засобів, правил і норм розумових дій та їх вираження» [378, с. 243].

Нині перед освітянами постають проблеми формування сучасної системи цінностей, питання патріотизму, національної єдності, традицій суспільства, що потребує негайного вирішення, оскільки люди, як прогнозують вчені, в майбутньому житимуть більшою мірою не в національному, а в глобальному просторі. Для того, щоб кожен відчував ефективність глобального простору, слід набути певних навичок та вмінь. Саме тому більшість дисциплін потребує модернізації. Парадигма розвитку освіти України у XXI ст., зокрема вищої, зумовлюється якісними характеристиками суспільства майбутнього. Спілкування пронизує



навчання як обмін інформацією і все більше нагадує комунікаційний процес, у якому реалізуються цілі освіти. Слід зазначити, що освітні програми сприяють зростанню етичної культури особистості, удосконаленню моральних відносин з оточуючими, культурою поведінки і спілкування. У Національній доктрині розвитку освіти України зазначено, що основна мета освіти — «створення умов для розвитку і самореалізації кожної особистості як громадянина України, формувати покоління, яке здатне навчатися впродовж життя, створювати й розвивати цінності громадянського суспільства» [280, с. 2].

З вищезазначеного можна дійти висновку, що все очевиднішою є тенденція до вивчення спілкування у зв'язку зі становленням та розвитком особистості, її комунікативних властивостей, що виявляється в переході від суб'єкта, який надає перевагу монологу, до суб'єкта, який прагне діалогу в спілкуванні та взаємодії з іншими людьми. Тому основну увагу зосереджено на засобах комунікації, особливостях контакту, комунікативних діях, технологіях взаємодії, зокрема в бібліотечному колективі.

Відомо, що проблема спілкування між людьми загострюється в умовах розшарування суспільства за економічними, соціальними і морально-етичними ознаками. Нині стаємо свідками, коли в процесі взаємодії індивіда досить часто, особливо молодь дивляться і не бачать, слухають і не чують. Все це потім негативно відбивається на спілкуванні з іншими людьми, а іноді призводить до конфліктів на всіх рівнях суспільної взаємодії. Нині чітко відчувається посилення соціальної взаємодії стосовно всіх складових життєдіяльності суспільства. Це сприяло також поширенню і складових комунікаційного процесу. Саме тому механізм комунікації як базової сфери існування інформаційного суспільства визначається внутрішніми та зовнішніми взаємозв'язками всіх елементів комунікаційного процесу [93].

Зазначимо, що з розвитком ринкових відносин, нових технологій, інтерес до проблем спілкування зростає. У добу інформаційних технологій Інтернет став не тільки засобом комунікації, але і середовищем, в якому створюється інтерактивна мережа світового спілкування. Спілкування через Інтернет, з одного боку, розширює коло знайомств, сприяє інтеграції людей, а з іншого, можна спостерігати, що соціальні мережі використовуються для інформаційної провокації, підбурювання тощо. Найнебезпечнішими є повідомлення термінового розповсюдження, адже їх використовують як інструмент інформаційної війни.

Невипадково, завдяки розвитку інформаційних технологій сучасне суспільство називають комунікаційним. Як зазначає В. О. Ільганаєва, соціальна комунікація на вищому рівні свого розвитку перетворюється на розвинену систему соціальної взаємодії, що завершує цикл оформлення простору зв'язків (спілкування) і простору цілей (комунікація) в тріаді Діяльність — Мислення — Свідомість у просторі Буття людини [341]. З розвитком комунікації в її соціальному прояві як виду соціальної взаємодії виникає необхідність цільової спадкоємності людського досвіду і знань. Безперечна думка про те що, глобалізація соціально-комунікаційного простору супроводжує соціокультурне життя соціуму. Т. Ф. Берестова чи не вперше порушила питання про сутність структури соціокультурного простору. Мета культури — інтегрувати найбільш цінне, значуще в процесі історичного розвитку, зафіксувати його в системі соціального регулювання (ціннісних орієнтаціях, соціальної пам'яті, ментальних установках), тобто зберегти і використати для соціального розвитку. Соціальність же, на її думку, являє собою сучасний стан суспільного буття [36].

У цих процесах бібліотекам належить відповідальне місце, яке передбачає реалізацію їх гуманістичної місії. В цілому бібліотечне спілкування можна вважати глобальною проблемою, об'єктивно складною в науковому і вразливою в моральному сенсі. Питання бібліотечного спілкування останнім часом все частіше викликають інтерес у бібліотечних теоретиків та практиків. У науковій літературі слово «бібліотекар» тлумачиться, як «посередник між книгою і читачем», тому стосунки між суб'єктами взаємодії у бібліотеці складають важливий напрям спостережень та вивчення. Природно, що відносини між бібліотекарем та читачем визначаються рівнем розвитку бібліотеки як осередку комунікації в суспільстві. Розвиток комунікації, як виду соціальної взаємодії, в її соціальному прояві викликає необхідність кожного разу в нових умовах сприяти цільовій спадкоємності людського досвіду і знань [176].

Порушення цього питання у становленні комунікаційної парадигми бібліотек спричинила трансформація. Бібліотекознавці: Л. І. Альошин, О. В. Башун, Н. Б. Захарова, Л. Й. Костенко, Р. С. Мотульський, К. В. Никанорова, Т. П. Павлуша, Л. Г. Петрова, О. І. Ратнікова, Г. А. Саприкін, Л. Я. Філіпова, А. С. Чачко по-своєму визнають змінні процеси. Вчені виділяють певні ознаки, які мають однаковий прояв щодо розуміння трансформації. Це процеси, що змінили бібліотеку або бібліотечні явища, на-

лагодження взаємодії з макросередовищем, оптимізація зв'язків у бібліотечному мікросередовищі, стабілізація життєдіяльності. Але безперечно одне: бібліотеки і до трансформації вважалися місцем проведення різних культурних заходів та спілкування, то ж нині вони повинні перетворитися в центри культурного життя та спілкування. В бібліотеку ходили не лише за книгами, але й дізнатися новини, обговорити творчість нового письменника, певну культурну подію. Головна перевага такого спілкування в тому, що воно живе, безпосереднє, про що пишуть К. Ю. Генієва, С. А. Єзова, С. Г. Матліна, Е. Р. Сукіасян та ін. Навіть незважаючи на віртуалізацію спілкування, люди прагнуть бачити один одного і зустрічатися для того, щоб обмінюватися думками. В цьому вбачаємо головну перевагу бібліотек як комунікаційного простору, де можна організовувати різноманітні заходи, що сприяють спілкуванню.

У монографії основною темою є те, що спілкуванню належить одне із головних місць у соціально-функціональному устрої діяльності бібліотеки відповідно до сфери її соціальних завдань з моменту її виникнення. Особливої актуальності набуває питання встановлення розуміння спілкування в бібліотеці і зіставлення цього розуміння зі змінами, що відбулися в організації бібліотечної діяльності в умовах розгортання соціально-комунікаційної сфери суспільства. Бібліотеку, яка необхідна суспільству знань, представила О. І. Ратнікова, осмислюючи нові ідеї концептуального і методологічного типу та аналізуючи перспективні моделі за останні 3–4 роки, що трапляються в наукових публікаціях. Масштабність і темпи соціокультурних змін, сучасні інформаційні технології, особливості ринку телекомунікаційних послуг та інші новітні реалії життя сучасного суспільства все активніше вступають в протиріччя з традиціями бібліотечного обслуговування, станом бібліотек, закономірно доповнюючись аспектами їх трансформацій, ставлять ці заклади перед новим вибором [315, с. 8]. Світова бібліотечна спільнота апелює до ідеї створення інформаційно-бібліотечних культурних центрів. Хоча деякі вчені вважають, що бібліотека вже є полікультурною [36, 68, 78, 144, 243, 315, 409]. Кожен з дослідників намагається прокоментувати це явище, зокрема О. А. Барма зазначає: «...бібліотека являє собою один з важливих факторів культурного розвитку, розповсюдження, оновлення і примноження культурного надбання країн і народів, забезпечення спадкоємності світового культурного надбання, що сприяє культурному становленню особистості [24].

Вчені усього світу розглядають культуру лише як творчість гуманітарно-духовних сфер життя народу — мистецтва, літератури, освіти. Історія засвідчує іншу реальність: культура — явище, що охоплює всі сфери як свідомості, так і буття людини, суспільства. Людина як продукт культури є суспільною свідомою істотою. Суттєва ланка в цьому процесі — опанування мови як універсального засобу спілкування. Завдяки їй здійснюється і зберігається смисл людського спілкування, засвоюються моделі поведінки та ін. Так створюється культурно-мовне середовище, мовна спільнота людей. Феномен мови являє собою засіб спілкування, який необхідний для залучення суб'єкта в соціальне середовище. Мова також є основною формою національної культури, зокрема літератури. Особливого значення надаємо культурі спілкування фахівців бібліотек, адже сама бібліотека належить до соціокультурного інституту.

Відзначимо, що культура мовлення і культура спілкування в житті найчастіше невід'ємні складові. Культура спілкування є складовою частиною культури людини в цілому. І чим вища в людини загальна культура, тим вища її культура спілкування з іншими. Про це пишуть фахівці з різних галузей наук, але проблема культури мови поки що залишається. Виникають підстави говорити про виникнення у значної частини населення Інтернет-залежності з хворобливою пристрастю до віртуального простору. Саме тому бібліотечні фахівці роблять все необхідне для поширення і підвищення інформаційної культури, допомагаючи адаптуватися читачам до умов **нового інформаційного простору, що дозволяє стати їм медіаграмотними.**

Завдячуючи сучасним комунікаційним технологіям, фахівці бібліотек розуміють, що трансформація передбачає встановлення соціального партнерства, тісний зв'язок зі ЗМІ, розробку нових проектів, цільових програм, оптимізацію культурно-дозвіллевих форм і таке ін. Бібліотека може слугувати комунікаційним плацдармом для реалізації інтересів соціуму. Згідно із прогнозами футурологів, інформаційне суспільство змінить когнітивне (інтелектуальне), а це означає, що зростатиме роль комунікаційно-комунікативної функції бібліотек. Нині бібліотека покликана виконувати важливу роль організатора знання і експерта джерел знань, а також сприяти подоланню негативних тенденцій глобалізації масової свідомості. Нами зроблено акцент на те, що бібліотека допомагає користувачам долучитися до світу знань, навчає орієнтуватися в ньому, використовувати інструменти по-

шуку, систематизації та зберігання, сприяє розвитку здібностей людини до самоосвіти, рефлексії, оцінки власної компетентності. Знання і цінності — елементи складної системи взаємодії і базуються як на традиційних, так і на новітніх технологіях, про що достатньо пишуть науковці та практики [5, 27, 55, 113, 146, 194, 223, 244, 295, 315, 331, 337, 369, 413].

З поширенням комунікаційної взаємодії в Інтернеті практикується переважно спілкування заради самого спілкування. Інформаційного впливу зазнає переважно найбільш масова й активна частина аудиторії Інтернету — молодь. Інтернет для молоді — засіб відпочинку, джерело інформації, простір без цензури, у якому можна без будь-яких обмежень висловити свої почуття, не переймаючись правилами граматики. Нині відчувається особлива потреба в культурі спілкування, адже сформувалися нові типи комунікативної взаємодії завдяки великій кількості комунікативних засобів і посередників. Глобальна мережа Інтернету вплинула і на духовно-культурні зв'язки, розкрила спілкування з представниками інших культур, традицій, вірувань тощо. Проблему інформаційної культури особистості намагаються розробляти спеціалісти. Більшість теоретиків розглядають її у міждисциплінарному розрізі, не надаючи значення індивідуальному підходу. О. О. Евтюхіна переконана, що індивідуально-психологічна діяльність суб'єкта — необхідна складова, без якої інформаційна культура не сприймається і розглядає дане поняття з урахуванням психологічного зв'язку між психікою людини і документальними джерелами інформації. Автор переконує, що будь-який процес засвоєння соціально-значимої інформації — це реалізація психологічних зв'язків [141, с. 57]. Якщо будь-яка соціально-значима інформація (музика, картина, текст, документ тощо) в момент її сприйняття людиною перебуває в стані резонансу з конкретною людською свідомістю, то це гармонізує свідомість (внутрішній світ людини) чи максимально сприяє цьому. Процес гармонізації сам по собі не може бути предметом інформаційної культури особистості, оскільки ніхто і ніколи не може визначити наскільки гармонізований внутрішній світ людини. Процес гармонізації — це, радше за все, мета інформаційної культури особистості.

Таким чином, психологічний зв'язок є основою набуття професійних знань в навчальному закладі, тобто предмет інформаційної культури особистості виявлятиметься в професійних знаннях, сприятиме функціонуванню вказаних зв'язків в житті людини. Це змусило проаналізувати місію бібліотеки ВНЗ при

формуванні інформаційних потреб користувачів, зокрема значення інформаційної культури як складової загальної культури в життєдіяльності студентства [119, 120, 122].

У дослідженні бібліотека представлена як простір спілкування з багаторічним досвідом даного феномену. Спілкуванню відводиться одне із головних місць при роботі зі студентами відповідно до її основних функцій: інформаційної, освітньої, культурно-виховної. Бібліотекарі ВНЗ мають значний досвід проведення різноманітних бібліотечних заходів, що створюють комунікаційний клімат в бібліотеці. Такими заходами є різноманітні книжкові виставки, читацькі конференції, літературні інсценування, круглі столи, диспути, конкурси, інтелектуальні, рольові ігри та ін. Усі вони спрямовані на розвиток допитливості, самостійності мислення, навчають студентів обстоювати власну думку або поділяти думку опонента, підвищують інтерес до роботи з джерелами інформації, розширюють світогляд, підвищують інтелектуальний рівень, вчать стисло, виразно й аргументовано висловлювати свої думки [85].

Як відомо, діяльність бібліотеки спрямована на задоволення потреб читачів, тобто організацію доступу до документів і організацію міжособистісного спілкування. Сучасна бібліотека повинна трансформуватися і відповідати вимогам суспільства, а інакше у неї не буде майбутнього. Теоретиками та практиками пропонується різноманітна рольова позиція бібліотек — від створення інформаційно-культурно-дозвіллевих центрів до центрів з виявлення творчих здібностей читачів. На наш погляд, у період розвитку комунікаційного суспільства, бібліотекам необхідно створювати комунікативно-орієнтований простір, що спонукає би читачів до неформального спілкування із співпрацівниками бібліотеки, іншими читачами, власне з книгами. Комунікація спирається на надзвичайно важливі цілі — взаєморозуміння і взаємодію та могутній мотив — потребу в соціалізації. Проблема соціалізації розглядається цілим спектром наукових дисциплін: соціологією, психологією, антропологією, педагогікою та ін., внаслідок міждисциплінарності цього поняття в сучасній науці йому немає однозначного визначення. Соціалізація, за В. М. Бєбиком, процес засвоєння індивідом (групою) правових, соціальних і психічних норм поведінки, системи цінностей культури, які властиві цьому суспільству [33, с. 59–60]. У процесі соціалізації соціальний досвід перетворюється на власні настанови, цінності, орієнтації, засвоєння соціальних норм, ролей, навичок.

Відомо, що комунікація торкається всіх сфер свідомої діяльності людини. На це є причина. Людина — соціальна істота, яка може нормально жити і діяти тільки в оточенні інших людей, разом з якими індивід входить у суспільні структури і виконує громадські функції. Завдяки соціалізації людина залучається до суспільства, засвоюючи звичаї, традиції і норми певної соціальної спільноти, відповідні способи мислення, властиві даній культурі. Як свідчить практика, соціалізація — тривалий і багатоактний процес. Адже суспільство постійно розвивається, змінюються його структура, мета і завдання, цінності й норми. Водночас протягом життя багаторазово змінюються людина, її вік, погляди, уподобання, звички, правила поведінки, статуси і ролі. Завдяки соціалізації люди реалізують свої потреби, можливості й хист, налагоджують відносини з іншими членами суспільства, їх групами, соціальними інститутами і організаціями, з суспільством загалом. Відтак, у процесі соціалізації людина досягає певної мети. Без комунікації неможливе існування суспільства і, відповідно, життя індивіда.

Таким чином, за своїм змістом соціалізація — це двосторонній процес. З одного боку, він полягає в передачі суспільством соціального історичного досвіду, символів, цінностей і норм, а з іншого їх засвоєння індивідом. Бібліотекар безпосередньо бере участь у соціалізації, залучаючи людей до цінностей культури, стає публічною людиною, яка спілкується.

Читання є одним із первинних засобів пізнання та спілкування. Читацький розвиток особистості відображає читацьку соціалізацію вважає В. О. Бородіна. «Читацька соціалізація — процес і результат засвоєння і відтворення індивідом накопиченого людством читацького досвіду, який певним чином зафіксований і функціонує в конкретному соціальному середовищі» [54, с. 35]. Його можна розглядати і як засіб споживання інформації. Але нині існує проблема зменшення читання в комунікаційному процесі, що є явищем глобальним і викликаним об'єктивними процесами. Більшість дослідників (О. Л. Біличенко, В. О. Бородіна, В. А. Маркова, Ю. П. Мелентьева, І. І. Тихомирова, О. В. Черних та ін.) вважають це наслідком технічного прогресу, прискорення ритму життя, бурхливого розвитку новітніх засобів комунікації, виникнення нових джерел інформації. Книжка — це завжди діалог автора і читача, довіра до автора. Інтернет надає інформацію, якій не завжди можна довіряти. У нових умовах український читач перебуває під впливом конкуренції комунікаційних засобів.

Значення інформації в сучасному суспільстві різко зростає. Не випадково сучасний етап соціально-економічного та культурного розвитку визначають як інформаційно-комунікаційний. Це пов'язано з тим, що інформованість стає невід'ємною характеристикою сучасної людини, його свідомості, активності та діяльності. Володіння інформацією й всіма методами, формами і засобами її виробництва, поширення, зберігання та використання — це найперша необхідність для кожної людини, і звичайно ж фахівця в галузі соціальних комунікацій, бібліотечної справи.

На теоретичному рівні у дослідженні розкривається роль спілкування, яке в сучасній ситуації розширення соціальних комунікацій, стає предметом обговорення. Спілкуванню належить одне із головних місць у соціально-функціональному устрої діяльності бібліотеки, забезпечуючи її найважливішу функцію — комунікаційну. Вона реалізується через обслуговування, надання послуг. Так, нові електронні технології — це засіб, необхідний для вирішення цілей бібліотеки, але не втратити бібліотеку як простір для творчого спілкування нині є досить актуальним завданням. Подасться кращий практичний досвід бібліотечної діяльності, пов'язаний із методикою обслуговування читачів.

У зв'язку з цим бібліотеки все більше орієнтують свою діяльність на міжкультурну комунікацію. Міжкультурна комунікація породжує потужні кроскультурні потоки інформації, дедалі більше концентрується у сфері діяльності бібліотеки. Бібліотекарі розробляють різні підходи до організації спілкування в нових умовах міжкультурної взаємодії, насамперед: виховання інтересу до життя і культури інших народів, любові та поваги до культурних традицій людства. Основні аспекти спілкування пов'язані зі: а) зміною професійної свідомості; б) адаптацією особистості до соціалізації в умовах міжкультурної комунікації; в) посиленям медіаграмотності, що містить функції навчання і виховання; г) встановлення міжособистісного спілкування, яке стає багатонаціональним завдяки глобалізації й віртуалізації. Вивчення діалогічного спілкування триває. Зокрема, А. А. Арнольдов зазначає, що «проблема діалогу стає не просто пріоритетною, але необхідною глобальною стратегічною метою [7, с. 9]. Світова соціокультурна динаміка внесла зміни в діяльність бібліотек, що позначається на першочерговості функцій, за М. М. Самохіною — це кумуляція і трансляція [321]. Життєво важливими питаннями стали взаємовідносини із видавництвами, джерела



і способи комплектування, платні послуги, маркетингова діяльність та ін. Зазначимо, що ця робота потребує встановлення контактів, діалогу, а отже спілкування.

Отже, серед невирішених питань загальної проблеми пропонується дослідження наступних напрямів:

- теоретичне обґрунтування феномену спілкування в бібліотекознавстві;
- визначення впливу трансформаційних змін у бібліотеках на зміст (різновиди) спілкування;
- встановлення структурних умов і можливостей організації спілкування в бібліотечній діяльності за сучасних умов;
- обґрунтування співвідношення спілкування та комунікації в процесах бібліотечної діяльності;
- дослідження спілкування в реалізації соціокультурних завдань бібліотек;
- виявлення прикладних аспектів спілкування в бібліотеці.

Процеси комунікації відіграють ключову роль у спілкуванні, що зумовлює складність його дослідження і потребує застосування методів та інструментарію гуманітарних наук.

У монографії використано сучасний методичний інструментарій наукових досліджень, зокрема аналітичний, системний, історичний, акмелогічний, соціокомунікаційний, соціогуманітарний, комунікативний, культурологічний, діяльнісно-предметний, гуманістичний та інші підходи.

Теоретична основа дослідження бібліотечного спілкування базувалась на аналітичних методах пошукової інформації. Особливості використання інформаційної аналітики в теорії і практиці бібліотекознавства досліджував О. М. Кобелев. Його дослідження становлять теоретико-методологічну та методичну основу для підвищення ефективності інформаційно-аналітичної діяльності бібліотек України [194, с. 6].

Застосування системно-діяльнісного підходу дозволило розглянути спілкування як специфічний вид професійної діяльності в різних бібліотеках, з урахуванням функціональних ознак. Аналіз видів бібліотечного спілкування порівняно з іншими професіями надає можливість виявити їх загальність, водночас універсальність використання ІКТ.

У бібліотекознавстві гуманістичний підхід базується на трансформації сутнісних функцій і місії бібліотек. Його положення притаманні науковим дослідженням бібліотекознавців: Н. Г. Ашаренкової, С. О. Басова, С. А. Єзової, С. Г. Матліної,

А. В. Соколова, Е. Р. Сукіасяна, І. І. Тихомирової, В. Р. Фірсова, А. С. Чачко та ін. У публікаціях зокрема зазначається, що гуманістичний стиль спілкування позбавлений імперативу і дозволяє досягти глибокого взаєморозуміння, що надзвичайно важливо для бібліотечного простору. В даному дослідженні показано спілкування на всіх рівнях та етапах бібліотечної діяльності.

Це, в свою чергу, викликає необхідність звернення до комунікативного підходу, що пов'язаний з процесом розгортання людського ставлення однієї людини до іншої. Комунікативний підхід має значення в організації бібліотечних заходів, що сприяють спілкуванню між читачами, між бібліотекарями і читачами. Окрім того, основними факторами, які впливають на формування комунікативної компетентності в бібліотекарів, є професійна спрямованість, гуманістичний стиль спілкування, орієнтація на комунікативну культуру як на професійну цінність, про що йдеться у четвертому розділі.

Останнім часом спостерігається модельний підхід (застосовано у розділі третьому) до взаємовідносин бібліотекаря і читача. Нам відомо, що досконало це питання досліджував М. О. Рубакін [316, 317]. Він уперше розглянув взаємовідносини між читачем і письменником, з'ясував який внутрішній зв'язок між особистістю письменника і читача, чому та чи інша книжка діє на одного читача і залишає байдужим іншого та ін. Особливо важливе завдання бібліотекаря — підтримати бажання молоді спілкуватися, використовуючи різноманітні форми та методи. Однією з методик є аутокомунікація. Аутокомунікація необхідна людині як місток між таким, що є, і таким, що стає, а це у свою чергу спонукає її до самовизначення. Через аутокомунікацію формуються особистісні основи, вона становить механізм розвитку індивідуальних особливостей світосприйняття, є джерелом виявлення проблем, пов'язаних із перспективним становленням особистості.

Культурологічний підхід досить чітко розкриває перспективу бібліотеки майбутнього як центру міжкультурної комунікації. Сучасна бібліотека — активний учасник культурних подій міжнародного, національного, регіонального і місцевого масштабів, провідник культурної політики окремих держав і регіональних об'єднань. Вона сприяє закріпленню в суспільній практиці кращих зразків культурного наслідування. Її діяльність має поліфункціональну спрямованість і розкривається в наступних функціях: кумулятивній, меморіальній, комунікаційній, інформаційній,

освітній, когнітивний, виховний та інших. Система культурологічних знань певною мірою узагальнює, систематизує, ознайомлює зі специфічними методами аналізу філософського, політологічного, соціального розуміння і бачення культурно-творчих процесів, що відбуваються в соціокомунікаційному середовищі.

Бібліотека нині організовує процес соціальної комунікації як в реальному, так і віртуальному просторі. Бібліотека слугує фундаментом (опорою) для самоосвіти і самонавчання, надає допомогу в одержанні професії і в кар'єрі, просуває культурні цінності в процесі організації виставок, зустрічей з авторами книг, перегляду фільмів, театральних інсценувань та ін. Разом з цим вона є платформою віртуальної бібліотеки, навігатором у віртуальній мережі, оскільки надає доступ до ресурсів інших бібліотек. Саме цей підхід допомагає чіткіше визначити когнітивну функцію як комплекс правил та інструментів для пошуку необхідного знання.

Теоретичною основою монографічного дослідження стали фундаментальні праці з теорії бібліотекознавства, соціальних комунікацій, культурології, інформаційних систем, роботи провідних соціологів, психологів, педагогів, маркетологів, філософів та безпосередньо фахівців бібліотек.

Робота об'єднує і узагальнює дослідження, що стосуються бібліотечного спілкування в системі соціальної комунікації. Сучасний підхід до теоретичного розуміння спілкування розробляється автором на основі моделювання об'єкта дослідження, з урахуванням практичної діяльності бібліотек.

У **першому розділі** обґрунтовується спілкування в теоретичному аспекті. Спілкування належить до типу загальногуманітарних категорій та органічно і широко використовується міждисциплінарно, зокрема в бібліотечній сфері. Актуальним є розгляд бібліотечного спілкування в контексті основних положень теорії соціальних комунікацій. Спілкуванню відводиться одне із головних місць у соціально-функціональному устрої діяльності бібліотеки відповідно до її соціальних завдань. Налагодження спілкування в межах бібліотечної діяльності потребує повного уточнення поняття його змісту. Особливої актуальності набуває питання встановлення розуміння спілкування в бібліотеці і зіставлення цього розуміння зі змінами, що відбулися в організації бібліотечної діяльності в умовах розгортання соціально-комунікаційної сфери суспільства.

**Другий розділ** монографії присвячений аналізу бібліотечної діяльності стосовно спілкування за основними напрямками

роботи бібліотек. На трансформацію бібліотечної діяльності, її специфіку вплинули фактори зовнішнього середовища: бурхливий розвиток ІКТ, конкурентів у сфері інформаційних послуг та дозвілленої діяльності, зміна в поведінці читачів/користувачів. Виявлені основні завдання діяльності бібліотекаря, що вирішуються за допомогою спілкування. Як відомо, телекомунікації за допомогою комп'ютерних мереж — принципово новий пласт соціальної реальності, а, отже і спілкування. У цьому разі воно передбачає: наявність техніки, технології спілкування, Інтернет-послуги, Інтернет-залежність, знання загальних умов спілкування та ін. У зв'язку з цим відбулися зміни й у внутрішньому середовищі бібліотек.

У **третьому розділі** наводиться характеристика бібліотечної діяльності та з'ясовується, на яких рівнях відбувається спілкування. Розглядається специфіка бібліотечного спілкування на різних об'єктах діяльності: абонементі, читальному залі, відділах науково-методичної роботи, довідково-бібліографічному, наукової обробки документів і організації та ведення каталогів та ін. Особлива увага приділяється функціям спілкування, що зумовлені декількома факторами: типом, видом бібліотеки, віковими особливостями читачів, гендерними особливостями тощо. Бібліотекарі усвідомили той факт, що культура активно формується індивідами у процесі спілкування.

Професійна діяльність базується на спільності дій працівників. Як доводить досвід соціально-комунікаційних взаємовідносин, комунікація є основою досягнення системності дій у виконанні поставлених завдань. Діяльність у бібліотеці здійснюється на основі певних організаційних, професійних, особистісних відносин, що передбачає спілкування, комунікації, контакти. Однак відправною точкою всієї системи взаємовідносин у колективі бібліотеки є встановлення контактів між співробітниками. Ділове бібліотечне спілкування забезпечує всі елементи взаєморозуміння, вироблені в процесі ділової комунікації.

**Четвертий розділ** присвячено відновленню ролі спілкування в процесах бібліотечної діяльності на внутрішньоорганізаційному рівні та при виконанні окремих операцій. Зокрема, характеризуються види спілкування. Розкривається феноменальне явище бібліотечного сервісу та спілкування в сервісній діяльності бібліотек. Сервіс у структурі бібліотечного обслуговування націлений на задоволення гармонічних потреб читача/користувача, містить комплекс послуг обслуговування. Нині сервісне обслу-

говування набуває соціально-адресного характеру. Бібліотекам необхідно створювати таке середовище, яке б сприяло соціально значимому спілкуванню різних категорій громадян. Визначаються необхідні для цього відповідні форми роботи. Стверджується, що ефективність сервісних послуг залежить від професіоналізму бібліотечних фахівців.

**У п'ятому розділі** акцентується увага на гуманістичних аспектах діяльності бібліотек. Це підтверджується соціокультурною місією бібліотек, що на даному етапі полягає у забезпеченні доступу до знань, інформації і художніх творів шляхом використання комплексу бібліотечних ресурсів, користування її багатствами всіма членами суспільства, незалежно від раси, національності, віку, статі, мови, віросповідання, ступеню працездатності, економічного стану, місця роботи тощо. Гуманістична місія здійснюється в процесі бібліотечної діяльності. Незаперечливість даного факту посилює аргументацію гуманістичного змісту спілкування в бібліотеці.

Аналізується гуманістичний стиль спілкування в бібліотеках, що передбачає задоволення обоюдних сторін у таких важливих нині людських потребах, як розуміння, співчуття, співпереживаннях.

**Шостий розділ** розкриває прикладні аспекти бібліотечного спілкування. З цієї метою визначаються особливості бібліотечного спілкування на засадах ринкових умов. Зокрема, обґрунтовується спілкування в бібліотечній маркетинговій діяльності. Знання маркетингу допомагає правильно підійти до управлінських рішень як у зовнішньому, так і внутрішньому середовищі. Маркетингові бібліотечні комунікації — це двосторонній процес. З одного боку, здійснення впливу на читацьку аудиторію, у відповідь — отримання від неї інформації і коригування подальших дій. Наводиться характеристика найзатребуваніших складових маркетингових комунікацій: реклами, паблік рилейшинз, прямого маркетингу — особистісні послуги. Проте автор не претендує на вичерпну повноту дослідження прикладних аспектів спілкування, оскільки вони перебувають в досить динамічному як зовнішньому так і внутрішньому середовищі.

Маємо надію, що ця книга буде певним орієнтиром для спеціалістів професії «людина—людина», до яких належить і бібліотекар, у такому феноменальному явищі — людському спілкуванні.

## *Розділ 1*

# **ФЕНОМЕН СПІЛКУВАННЯ ЯК ОБ'ЄКТ ВИВЧЕННЯ ТА ДОСЛІДЖЕННЯ**

### **1.1. Спілкування в теоретичному дискурсі бібліотекознавства**

Спілкування — одна з основних потреб людини упродовж існування суспільства. Суттєвих змін спілкування набуло під впливом розвитку технологій суспільної взаємодії завдяки використанню писемності, друку, телефону. Найяскравішою з них останніми десятиріччями стала інформатизація соціально-комунікаційного простору життя. Вміння спілкуватися залишається головною умовою функціонування суспільства і особливою вимогою здійснення діяльності на різних етапах його організації. Вихід спілкування у світову мережу Інтернет актуалізує комунікативні проблеми, загострення яких зумовлено відсутністю повноцінних навичок спілкування і виникненням нових засобів здійснення контактів людей в електронному оточенні. Формування й розвиток здібностей та навичок спілкування залишається пріоритетним як для сфери освіти, так і діяльності соціально-комунікаційних структур, зокрема бібліотек.

Спілкуванню належить одне із головних місць у соціально-функціональному устрої діяльності бібліотеки відповідно до сфери її соціальних завдань. Налагодження спілкування в межах бібліотечної діяльності потребує повного уточнення поняття його змісту. Особливої актуальності набуває питання встановлення розуміння спілкування в бібліотеці і зіставлення цього розуміння зі змінами, що відбулися в організації бібліотечної діяльності в умовах розгортання соціально-комунікаційної сфери суспільства [87, 88].

Спілкування належить до типу загальногуманітарних категорій та органічно і широко використовується в риторичі, філософії, психології, загальній і соціальній психології, педагогіці,

культурології й інших науках, кожна з яких вивчає його у зв'язку з завданнями і специфікою своєї галузі знань.

Найбільш широке тлумачення спілкування надається в соціології та психології. Так, спілкування в соціології характеризується як соціальний процес, що здійснюється всередині певної соціальної спільноти (в групі, класі, суспільстві в цілому) [342]. У психології спілкування — це процес передавання й сприймання повідомлень за допомогою вербальних і невербальних засобів, що охоплює обмін інформацією між учасниками спілкування, її отримання й пізнання, а також вплив один на одного і взаємодію щодо досягнення змін у діяльності [63].

Спілкування в бібліотеці є предметом обговорення в працях вчених, перш за все у теоретично-методологічних аспектах: І. О. Богданова, В. О. Бородіна, Л. М. Голенок, А. Л. Гончаров, М. Я. Дворкіна, С. А. Єзова, О. Д. Жабко, Н. В. Жадько, А. Є. Жичкіна, Н. В. Збаровська, Н. В. Клименкова, Т. І. Малихіна, І. А. Мейжис, Ю. П. Мелентьєва, О. О. Покровський, М. О. Рубакін, К. І. Рубинський, О. В. Смоліна, А. В. Соколов, Р. І. Хамаганова, Я. О. Хіміч, О. В. Черних, Е. Л. Шапіро, О. Є. Шапошніков та ін.

Аналіз спілкування як об'єкта бібліотекознавчих досліджень здійснила Ю. П. Мелентьєва [265]. Вона відзначила, що джерела зародження вивчення бібліотечного спілкування почалися ще у 20-ті рр. ХХ ст. Нині вже можна виокремити декілька етапів у процесі вивчення феномену бібліотечного спілкування. **Перший**, який припадає на початок ХХ ст., пов'язаний зі спрямуванням пошуків засад розвитку організації бібліотечного спілкування як психолого-педагогічної функції. В бібліотекознавстві переважала обмежена вузькоспеціальна точка зору, зумовлена лише методами роботи з читачами й ідеологічною пропагандою. Тому розвивався тільки один розділ бібліотекознавства, пов'язаний зі спілкуванням, — організація читання. Першим, хто заперечував цей підхід, був О. О. Покровський, який вважав, що педагогічна функція бібліотеки виявляється не лише в читальному залі чи на абонементі, а й у внутрішніх процесах [302]. Пізніше ці ідеї розвивав Д. А. Балака, його теорія втілена в актуальній донині праці «Аналітичний та синтетичний метод вивчення читачівства» [18], де він формулює визначення понять «загального інтересу» та «читацького інтересу». У 30–40 рр. проблема спілкування не досліджувалася з політично-економічних причин.

**Другий** етап (50–60 рр.) заклав основи аналізу соціально-психологічного аспекту бібліотечної діяльності. Визначення біб-

ліотечної діяльності як суб'єкт-об'єктної взаємодії бібліотекаря і читача зумовило основи концепції досліджень у цій сфері. Спілкування — це соціально-психологічне явище, яке вміщує все багатство багатообразних духовних і матеріальних форм життєдіяльності людини і є її суттєвою потребою

**Третій** етап (середина 70-х рр.), започаткував широке ознайомлення бібліотекарів і бібліографів із тогочасними тезами психології, соціології, педагогіки. Досліджувалися такі проблеми, як психологічний клімат у бібліотечному колективі, особливості спілкування бібліотекаря і читача в процесі керівництва читанням (М. Д. Афанасьєв, А. М. Ванєєв, Б. А. Смирнова), висвітлювались питання спілкування читачів і їх ставлення до бібліотеки (Л. М. Інькова), керівництво читанням як педагогічний процес (М. М. Куфасєв, В. І. Терьошин), міжчитачьке спілкування у сім'ї, дитячій бібліотеці (В. О. Бородіна, Е. І. Іванова) тощо. Практики стверджували, що в читачького спілкування є істотна особливість: на вибір книг і сприйняття прочитаного впливають судження оточуючих. Чим сильніший і триваліший емоційний та інтелектуальний вплив на читача образів та ідей творів, тим більша потреба в спілкуванні і тим різноманітніші його форми [186].

Акцентування на спілкування досліджувалося в бібліотекознавстві стосовно реалізації тези «бібліотека і соціальні функції», тривалий час залишаючи в тіні власне комунікаційний аспект, і активізувалося в період інтеграції бібліотеки в сферу інформаційної діяльності наприкінці 70-х рр. Саме тоді зростає кількість питань, пов'язаних із вивченням інформаційних потреб читачів, формуванням пошукових зразків запитів користувачів інформаційних систем, визначення ситуацій обслуговування для вибору форм представлення інформації, характеру обслуговування, цілей надання бібліотечно-інформаційного забезпечення, тощо.

**Четвертий** етап визначився у 80-х рр., коли спілкування вивчалось як найважливіший засіб підвищення якості керівництва читанням у бібліотеках різних видів і типів. Широко проводилися обговорення на конференціях і семінарах регіонального та всесоюзного масштабів. Були розроблені методологічні основи спілкування (О. В. Смоліна, В. О. Бородіна), професійні і особистісні якості бібліотекаря, необхідні для успішного спілкування (Н. В. Клименкова, І. Я. Конюкова, С. А. Єзова, Л. Ф. Красинська, Я. О. Хіміч), культура спілкування (М. Я. Дворкіна, З. І. Кадинцева, І. Г. Моргенштерн, В. С. Пашкова). На сторінках



періодики вперше оперували терміном «бібліотечне спілкування» (Н. В. Клименкова). Основна увага в дослідженні Н. В. Клименкової (на прикладі Мінської ЦБС) приділяється керівництву читанням (індивідуальному та груповому читанню) як вимозі тогочасної дійсності. Науково-технічний прогрес неможливий без цілеспрямованого впливу на всебічне читання і, в першу чергу, на підвищення активності особистості в суспільному житті. Як висновок: «Спілкування з конкретною, достатньо однорідною за соціально-демографічним складом групою читачів створює можливість для постійного вивчення їх читання, для продуктивного пошуку дієвих прийомів спілкування, які підсилили б вплив бібліотеки на читання» [188, с. 41]. Прагнути необхідно того, щоб неконтактні групи читачів перетворювалися в малі контактні. Бібліотекар має поєднувати функції керівника читанням з роллю лідера групи, але для цього необхідна відповідна професійна підготовка, пов'язана з педагогічно-психологічним напрямом.

Такий інтерес бібліотекознавців до психології знайшов відображення в навчальних посібниках, присвячених обслуговуванню читачів (певною мірою започатковано вивчення психології читання). Декілька видань витримав фундаментальний підручник «Работа с читателями». Третє видання 1981 року відбивало досягнення радянської соціології, психології, педагогіки (автори Б. В. Банк, Л. В. Беляков, А. М. Ванеев, Т. В. Воронова, К. А. Горш, М. С. Карташов, В. С. Крейденко, Є. М. Нагловська, В. Ф. Сахаров, В. Д. Стельмах, Б. Г. Умнов, О. Є. Шапошніков).

О. С. Чубар'ян, аналізуючи стан психології читання, стверджує необхідність створення психологічних основ пропаганди книги і керівництва читанням на базі цілісної психологічної теорії. Він вважає, що в структурі особистості важливе місце відводиться її інтересам. Стосовно бібліотекознавства він виділив дві перспективні проблеми психології читання: читацький інтерес і читацьке сприйняття [399].

Пізніше О. В. Смоліна (1998 р.), вивчаючи спілкування як фактор ефективності індивідуальної роботи з читачами, запропонувала розглядати соціально-психологічну консолідацію групи «бібліотекар-читач» та формування її в суб'єкт спільної діяльності. Вона виділила в спілкуванні два взаємопов'язаних рівні: соціально-рольовий («інструментальний») і міжособистісний («предметний»); розробила модель професійно-комунікативної готовності до спілкування бібліотекаря. Тобто як зміст спілкування розглянута комунікація, а форма спілкування — взаємодія [329].

**П'ятий** етап (90-ті рр.) характеризується тим, що спілкування розглядається у широкому колі аспектів: взаємодія бібліотекаря і читача досліджується в контексті професійної свідомості бібліотекарів (Т. Д. Жукова, М. Я. Дворкіна, О. Л. Кабачек, Є. І. Кузьмін, А. В. Соколов), професійної етики (В. О. Азарова, Г. О. Алтухова, О. С. Гатляньська, В. В. Загуменна, Н. В. Збаровська, Ю. П. Мелентьева, В. С. Пашкова, Н. М. Спіріна, О. М. Ястребова), усвідомлюється роль діалогу в бібліотечному обслуговуванні (С. Г. Матліна, С. І. Машина, Е. Р. Сукіасян, І. І. Тихомирова), бібліотечна професіологія (О. О. Грозовська, О. В. Матвієнко, А. В. Соколов, А. С. Чачко), узагальнюються емпіричні дослідження професійних і особистісних якостей у читачів (І. К. Джерелієвська, М. А. Джерелієвська, Т. А. Жданова, Н. В. Збаровська, С. А. Єзова, І. А. Мейжис, М. М. Самохіна).

На початку 90-х років, з одного боку, зростає значення бібліотеки у формуванні громадянського суспільства, гуманізації відносин і демократизації життя. Принцип рівного і вільного доступу населення до надбань культури та інформації узагальнюється в Конституції України, яка гарантує відповідні права і свободи. В українському бібліотекознавстві утверджується значення міжособистісної взаємодії бібліотекаря і читача як рівних партнерів у процесі обслуговування, про що пишуть І. Я. Конюкова, Т. М. Коваль, Л. Й. Костенко, Т. В. Новальська, М. С. Слободяник, М. Б. Сорока, А. С. Чачко та інші. З іншого боку, намітився занепад ролі бібліотекаря як порадника читання книг та організатора читання. Бібліотечні послуги відставали від вимог читачів. Суперником бібліотек став такий засіб масової комунікації, як Інтернет, поряд з поширенням преси, радіо, телебачення, відео. Бібліотека із основної скарбниці знань, особливо для студентів, перетворилася на другорядне, доповнене іншими джерело документів, інформації та знань. Виявилася тенденція відходу читачів від бібліотеки. Протистояти такому натиску конкуруючих засобів СК стало складно, і бібліотеки змушені шукати способи інтеграції до нової системи інформаційно-комунікаційної взаємодії в суспільстві. Таким чином, визначився один із напрямів стратегічного розвитку бібліотеки як соціально-комунікаційної структури [88].

Водночас, виникла необхідність обґрунтування значимості підготовки бібліопсихологів, узагальнення досвіду роботи вищих навчальних закладів культури, психологічних служб, що функціонують у бібліотеках, підвищення комунікативної ком-

петентності бібліотекарів, здійснення психологічної підтримки читачів (К. І. Воробйова, Ю. М. Дрешер, О. Л. Кабачек та ін.). Уперше, Л. Ф. Красинська вводить до терміносистеми поняття «професійне спілкування бібліотекаря», обґрунтовує діяльнісно-особистісний підхід до спілкування [215].

Здійснено дослідження узагальнюючого типу. Особливих змін зазнала бібліотечна психологія. Якщо раніше бібліотечна психологія була складовою традиційних бібліотечних дисципліни, то віднині вона стала виділятися як самостійна дисципліна в цілях вдосконалення та розширення сфери послуг у бібліотеці. Так, на бібліотечному факультеті Східно-Сибірської державної академії культури і мистецтв готують бібліотекарів-соціологів, соціальних психологів, оголошуючи окремий набір на цю спеціальність [144].

У суспільстві зростає роль інформації як основи знань. На виконання інформаційних потреб читачів націлене бібліотечне обслуговування та спілкування. І. А. Мейжис під бібліотечним спілкуванням має на увазі «...взаємодію бібліотекарів і користувачів, зумовлену інформаційними потребами останніх» [261, с. 94]. Головною ознакою цього рівня комунікації є наявність постійного зворотного зв'язку. Друга умова якісного зворотного зв'язку — увага до людей.

В цілому, в монографії С. А. Езової узагальнено результати бібліотекознавчих вітчизняних та зарубіжних досліджень феномену «спілкування». Доповнення, зроблені автором з позиції сьогодення, передбачають зацікавленість як для науковців, так і для практиків [144]. Автор висловлює думку щодо навчання майбутніх бібліотекарів професійного спілкуванню, а також пропонуються деякі аспекти авторського курсу «Бібліотечне спілкування» ВСГАКИ.

Нині, на **шостому** етапі, у світлі сучасних досліджень соціальних комунікацій (СК) виникають певні засади розмежування «спілкування» і «комунікації», теоретичні і практичні підстави необхідності розгляду спілкування як першочергового етапу встановлення комунікаційних відносин в інформаційному середовищі сучасного суспільства. Наразі комунікативна функція спілкування отримує свій сенс і форму в комунікаційній діяльності бібліотеки, у відтворенні єдиного процесу взаємодії бібліотеки і читача, користувача, споживача інформації [341].

На думку А. В. Соколова, в межах бібліотечно-бібліографічної сфери інформація є бібліотечною метафорою соціальної комуні-

кації. В метафєралізації полягає сутність інформатизації бібліотекознавчої і бібліографознавчої теорії, а також інформаційної функції бібліотек [331].

Отже, функціонування бібліотек все частіше розглядають з комунікаційних позицій. Наприклад, М. Я. Дворкіна вважає, що бібліотеки необхідні «...як феномен культури і комунікації, як механізм доступу користувачів до інформації і поширення знань» [130, с. 5]. Доступ до інформації, на її думку, та ідеали просвітництва в бібліотечному контексті фактично не мають відмінностей. І це дійсно так, адже досить активно спостерігається обговорення цього питання в періодичних виданнях, на наукових конференціях, мережевих блогах тощо.

В. В. Дрибін вважає, що змістом бібліотечного спілкування є обмін бібліотечною інформацією. Смісл бібліотечної інформації в тому, що її можна розглядати у відриві від бібліографічної тільки метафізично, оскільки остання «наявна у всіх видах бібліотечної інформації як її складова частина, виражена у власних формах». Базуючись на розумінні бібліотечної інформації, автор пропонує визначення бібліотечного спілкування. «Бібліотечне спілкування є взаємодією людей, змістом якого є обмін бібліотечною інформацією. Воно здійснюється на основі різноманітних зв'язків особистості суб'єкта спілкування та факторів впливу на саме спілкування. Це означає не просто акт прийому і передачі інформації від одного учасника до іншого, але і встановлення пізнавальних, емоційних зв'язків особистості, взаєморозуміння, спільності, що, в свою чергу, істотно впливає на результат» [138, с. 99].

За Я. Л. Шрайбергом [413], саме розвиток комунікацій зумовив перехід сприйняття бібліотеки з інформаційної площини в комунікаційну, що потребує нових теоретичних основ її діяльності як соціального інституту.

Проблема змістовно-структурних змін професійних комунікацій надзвичайно актуальна. За нашими спостереженнями, ці зміни чітко виявляють вектор розвитку бібліотечної справи в останнє десятиліття. Професійне спілкування бібліотекарів стимулюють щорічні Кримські конференції, регулярні зустрічі молодих бібліотекарів. Виникли нові та зміцніли бібліотечні асоціації і громадські рухи, ініціаторами яких все частіше є невеликі бібліотеки. Але найголовніший чинник змін у професійному просторі зумовлений його перетворенням в мас-медіа простір. Професійні спільноти все частіше рекомендують себе в соціальних мережах: на сайтах, блогах [42, 227, 249, 346, 409, 412, 419].

До аналізу професійного бібліотечного спілкування звертається А. Л. Гончаров [82]. Він розглянув професійно-бібліотечне спілкування як комунікаційний процес, який здійснюється завдяки технічно-електронними засобами і як комунікаційний процес, який в більшою мірою відображає суб'єкт-суб'єкту взаємодію — традиційне спілкування. Але вже відчутна тенденція до взаємної інтеграції і тому, професійно-бібліотечне спілкування краще розглядати як комунікаційно-комунікативний процес.

Тривають дослідження проблеми комунікативної особистості. Відомо, що досить активно комунікативність бібліотечних фахівців вивчають: В. В. Брежнева, М. Г. Вохришева, К. Ю. Генієва, С. А. Єзова, В. А. Мінкіна, Я. О. Хіміч, А. С. Чачко та ін. І. А. Мейжис вміщує в поняття комунікативна компетентність бібліотекаря сукупність умінь, що дозволяють ефективно спілкуватися з користувачами в будь-яких ситуаціях інформаційно-бібліотечного обслуговування. Надзвичайно важливо, щоб майбутні фахівці бібліотечної справи усвідомили значимість розвитку в себе комунікативної компетенції. Саме з цією метою автор пропонує методичні рекомендації з проведення занять та інтегративних ігор [259]. Комплексну оцінку комунікативної компетентності надає Н. В. Збаровська. З урахуванням положень статті усвідомлюємо, що компетентність — це сукупність умінь і навичок, які повинен мати бібліотекар. Вона являє собою сукупність когнітивних, проектних, конструктивних, комунікативних, організаторських і аксіологічних умінь [165].

Мають значення праці дослідників: С. О. Басова, В. В. Брежневої, О. В. Башун, Л. О. Дубровіної, В. К. Ключова, С. Г. Матліної, І. С. Пилко, Л. Г. Петрової, І. М. Суислової, Н. І. Тюліної, О. М. Ястребової та інших, в яких розглянуто впровадження в практику бібліотек нових стилів управління, зокрема на основі маркетингової концепції, що допомагають засвоювати і поглиблювати принципи управління якістю обслуговування, а отже спілкування. Діловому спілкуванню присвячені дослідження: Л. В. Губіної, С. А. Єзової, К. М. Скаженик, Н. В. Потехіної, О. В. Шумінової [127, 145, 352].

Але більшість вчених вважають, що нині головною проблемою людини є інформаційна, смисл якої неможливо спростити до процесів пошуку і одержання інформації і необхідно розглядати у цілому. Варто зважати на те, що нині комунікація з користувачем у багатьох співробітників бібліотек породжує проблеми. Причину цього О. В. Довгань вбачає в прямолінійному розумін-

ні цього процесу: комунікант — текст — рецепієнт. Відповідно до цієї формули, співпрацівник бібліотеки впевнений, що ту інформацію, яку він передає користувачеві (читачеві), останній повинен розуміти так, як її розуміє співпрацівник. У цьому разі, компетентність бібліотекаря є ключовою, оскільки це єдиний елемент згаданої структури комунікації, підвладної впливу, оскільки компетентність користувача неможлива для контролю. Загалом, О. В. Довгань порушує питання зниження рівня культури спілкування та комунікаційної компетентності [133].

Отже, теоретично є необхідність обґрунтування підготовки спеціаліста в профільних навчальних закладах. Бібліотекар-бібліограф — фахівець у галузі культури і цьому сприяє блок культурологічних дисциплін, вважає С. А. Єзова. Така підготовка повинна вирішувати комплекс завдань:

- забезпечити певний рівень загальної культури фахівця: інтелектуальної, політичної, інформаційної, управлінської, комунікативної, естетичної, моральної;
- дати студентам знання з різноманітних галузей культури і мистецтва, які дозволили б їм компетентно оцінювати тенденцію їх розвитку, а також окремі твори;
- працювати в галузі управління, займатися аналізом культурологічних проблем;
- досягти інтегративності навчання, яке розширило функціональні можливості спеціалістів в умовах ринку праці.

Цикл культурологічних дисциплін виховує творчу особистість. Фундаментальна культурологічна підготовка дозволить бібліотекарю-бібліографу не обмежуватися сферою власне бібліотечної діяльності. Вона надає йому мобільності завдяки здатності швидко адаптуватися до змінних обставин, виконувати функції, які раніше не включалися в традиційну номенклатуру професійних обов'язків даного фахівця.

Теоретики називають найважливіші якості професійної компетентності: доброзичливість, знання мови жестів необхідних для відпрацювання в подальшому тактики поведінки, рефлексійного (процесу пізнання людиною себе, своїх думок, переживань, взаємовідносин з людьми, а також розуміння того, як до неї відносяться оточуючі, як вони оцінюють її) [41, 55, 57, 79, 142, 151, 365, 393, 420].

Зрозуміло, що без спілкування кращі риси бібліотечного фахівця не розкриються. Саме тому нині необхідною є комунікативність як одна із найважливіших якостей бібліотекаря, адже йому

доводиться встановлювати зв'язки як з людьми, так і з іншими комунікаційними структурами. Зрозуміло, що без творчого підходу це зробити складніше. Для творчої людини необхідна ідея, якій передуватиме натхнення. «Натхненням називається піднесення сил і здібностей людини в процесі мислення, творчості. Пізнання людини розумом і серцем — це і є справжня творчість» [359, с. 649]. Звідси, творчість сприяє виробленню вмінь вирішувати завдання, орієнтуватися в нових умовах, долати труднощі; по-друге, вона стимулює розвиток інтересу до діяльності, оскільки завжди пов'язана з відкриттям нового, знаходженням чогось раніше не відомого. Серед численних визначень поняття в науковій літературі найвлучнішим та беззаперечним є твердження, що творчість кожної людини — це щось нове, неповторне, унікальне, самоактуальне.

Творчість розглядається вченими як людська діяльність вищого рівня пізнання і перетворення навколишнього природного і соціального світу. В процесі творчої діяльності, що особливо важливо, змінюється і сама людина (форми та способи її мислення, особистісні якості): вона стає творчою особистістю. Творчість у широкому розумінні — це діяльність, спрямована на одержання чогось нового, неповторного, тому основним показником творчості є новизна її результату (художній твір, ідея, механічний прилад тощо). Інакше кажучи, новизна результату творчої діяльності є об'єктивною, оскільки створюється те, чого раніше не існувало. Сам же процес створення має суб'єктивне забарвлення, оскільки в ній виявляється індивідуальність творця. Доречним буде трактування цього поняття в психологічному аспекті. «Творчість — діяльність, результатом якої є створення нових матеріальних і духовних цінностей» [216]. Про творчу роботу бібліотекарів пишуть: В. О. Бородіна, Т. Б. Ловкова, І. Я. Конюкова, С. А. Матліна, Г. К. Олзоєва, В. В. Перепелиця, Е. Р. Сукіасян та ін. Для молодих фахівців орієнтиром є видання «Молодые в библиотечном деле», яке допомагає розвивати професіоналізм. Бібліотекарі зі стажем готові поділитися своїм досвідом та напрацьованими вміннями. Актуальним явищем є організація різноманітних конкурсів, проєктів, програм та ін. Звичайно, вони стимулюють роботу і творчу діяльність співробітників бібліотеки.

Творчість бібліотекаря ВНЗ — це здатність створювати в процесі професійної діяльності щось нове (для самого себе, читачів, колег, бібліотекознавчої науки), комбінувати, адаптувати відоме до вікових та індивідуальних особливостей конкретного читача з метою задоволення його потреби в спілкуванні і творчій ді-

яльності, пошук нестандартних способів вирішення навчально-виховних і конкретних психолого-педагогічних завдань, оригінальне використання засобів стимуляції творчої ініціативи й у відвідувачів бібліотеки [114].

Час змінюється, бібліотечна професія долає системні зміни, пов'язані з процесами гуманізації та інтеграції освіти. Активне впровадження нових інформаційних технологій у бібліотечну справу сприяє значному ускладненню бібліотечної професії, яка є складовою системи людина — «людина», «людина — знак», «людина — техніка». Вища бібліотечна школа нині розробляє і впроваджує культуроцентричну модель особистості спеціаліста, якому притаманні високий рівень загального культурного розвитку, енциклопедичність гуманітарного знання, творчий потенціал, соціально-психологічна компетентність. Про професійні дані пишуть активно як практики, так і досвідчені теоретики, науковці. Серед особливих знань і умінь, що нині необхідні бібліотекарям досвідчені практики виокремили:

- проектну діяльність (розробку власних авторських програм, проектів, участь в реалізації проектів, роботу в проектних групах);
- комунікативні навички, роботу в команді, відпрацювання консенсусної поведінки;
- володіння новими соціальними і інтелектуальними технологіями;
- знання літератури, сучасних прийомів просування читання;
- знання комп'ютерної грамотності (уміння працювати з важливими програмами, готувати необхідні інформаційні продукти, вести пошук в Інтернеті, використовувати компактні диски тощо) [169, с. 29].

Нещодавно С. І. Головка підготувала практичний посібник, в якому розкривається рівень підготовки бібліотечного фахівця. Характеризуються шляхи професійної компетентності, психолого-комунікативні, морально-етичні якості, які сприяють розкриттю творчого потенціалу фахівця [79].

Ділове бібліотечне спілкування забезпечує всі елементи взаєморозуміння, відпрацьовані у процесі ділової комунікації. Ділове спілкування — це не стільки обмін значеннями, скільки обмін думками, які обов'язково мають забезпечити спільне позитивне рішення. Звичайно, ділове спілкування — одна з основних функцій керівництва. Керівник, який зазнає труднощів у спілкуванні, не зможе досягти успіху. Сучасний керівник у процесі ділового



спілкування часто використовує різноманітні технічні засоби, локальні технологічні засоби, які уможливили на більш якісному рівні проводити телебесіди, теленаради, також користуватися електронною поштою, локальною комп'ютерною мережею. Завдяки цьому він може здійснити швидку перевірку інформації, отриманої від підлеглого в процесі бесіди. До речі, бесіда для будь-якого керівника вважається найтипівішою формою ділових відносин. У монографії [22, с. 401] наголошується, що бесіда також є методом вивчення особистості підлеглого в процесі спільної діяльності. Для їх проведення керівник доцільно скласти графік. Бесіда може стати ефективним засобом підвищення кваліфікації підлеглих, але для цього керівник повинен знати перспективи подальшого кар'єрного зростання кожного фахівця, яку конкретну допомогу він може йому надати. Автори монографії приділили значну увагу вивченню соціально-психологічних питань формування компетентності та професіоналізму керівних кадрів, професійно важливих властивостей особистості керівника, його іміджу. У дослідженні є багато важливих аргументів, які слід взяти до уваги у роботі бібліотек.

При діловому спілкуванні враховуються психологічні риси особистості, такі як характер, настрої співрозмовника, але на першому плані є інтереси справи, що додають іміджу своїй організації. Ділове спілкування як об'єкт комунікації на прикладі Астраханської обласної наукової бібліотеки розкрили її фахівці [127]. Автори вважають, що ділові відносини між співробітниками бібліотеки в основному залежать від виконання її головної місії — ефективного обслуговування користувача. Дійсно, професійне ділове спілкування з кожним роком ускладнюється. Але головне те, що, незважаючи на всі трансформаційні зміни, колектив дотримується корпоративної культури. Адже спілкування — це суб'єкт-суб'єктні відносини із зворотнім зв'язком, і залежить воно насамперед від мети і цінностей, на які орієнтовано. Відповідно вибір цінностей і мети, особливості їх реалізації багато в чому залежать від суб'єктів спілкування, тобто від того, хто в даний момент перебуває в стані міжособистісної чи міжсуб'єктної взаємодії, який їх загальний рівень культури [323, с. 10].

Дослідженню міжособистісної взаємодії в сучасному бібліотечному колективі як основи формування інновацій у бібліотеці присвячена дисертація Ю. Є. Петрухно [299]. На думку автора, бібліотечний колектив — єдиний суб'єкт у системі професійної комунікаційної взаємодії, яка виявляється на різних рівнях його

організації і функціонального розподілу праці. Автор вважає, що перспективи успішного розвитку мають тільки ті бібліотеки, що обирають інноваційний шлях перетворень. Але одночасно це складний і ризикований спосіб організації діяльності, якому притаманні багато складностей і перешкод, характерних для реорганізаційних процесів. Головні з них — особливості ставлення бібліотечних колективів до змін. Усе це потребує не тільки адаптації засобів і методів інноватики в бібліотечній сфері, але й пошуку підходів до створення необхідного інноваційного клімату. Для повномасштабного й якісного здійснення інноваційної діяльності в бібліотечних колективах необхідні наукове осмислення умов її реалізації та організаційна підтримка цього процесу.

Саме тому особливого значення набуває ступінь згуртованості колективу, його організаційна культура. Бібліотекознавці С. Д. Бородіна та Г. М. Кормишина узагальнили матеріал, накопичений філософією, соціологією, культурологією, менеджментом, бібліотекознавством та іншими науками, що сприяв окресленню специфіки і змісту комунікаційної культури бібліотеки. Комунікаційна культура — ефективний інструментарій, який дозволяє бібліотеці вирішувати більшість професійних завдань [55, с. 4].

У сучасних умовах бібліотечний колектив повинен орієнтуватися на комунікаційну культуру, уникати будь-яких угруповань, що безпосередньо чи опосередковано перешкоджають інноваціям. Колектив тримається на професіоналізмі кадрів бібліотеки. Значну роль має соціально-психологічний клімат, який передбачає систему емоційно-психологічних станів колективу, що відображає характер взаємовідносин між його членами в процесі спільної діяльності і спілкування. Входженню колективу до міжкультурного простору сприяє наявність в традиціях бібліотеки сприятливих і тривалих зв'язків з регіональною громадськістю, представниками бібліотечних шкіл, структур влади, засобів масових комунікацій тощо. Зазначимо, що сучасна тенденція націлена на розширення уявлень про діяльність колективу та бібліотечно-го середовища завдяки долученню до нього різних напрямів діяльності, пов'язаних з культурою і мистецтвом та передбачають організацію простору для спілкування.

Теоретичні уявлення про роль бібліотеки в культурному просторі і кращий досвід роботи висвітлюють І. Ю. Багрова, Т. Ф. Берестова, К. Ю. Генієва, Н. Є. Добриніна, В. І. Ільганаєва, Т. О. Колесникова, Н. П. Лисікова, В. М. Маркова, Т. Б. Маркова, С. Г. Матліна, О. І. Ратнікова, В. А. Соколов, Р. Е. Сукіасян

та ін. Спираючись на соціологічні та культурологічні підходи, К. Ю. Генієва ввела понятійний апарат культурології та міжкультурної комунікації в проблемне поле бібліотекознавства, теоретично обґрунтувала бібліотеку як **центр міжкультурної комунікації та спілкування**. На її думку, сучасна бібліотека — це полікультурна установа. Полікультурна бібліотека — соціосеміотична модель, в межах якої бібліотеку можна розглядати як своєрідний мікросоціум, що визначає цінності і норми, способи організації просторово-часових відносин, особливості комунікаційних видів діяльності, основні функції всередині створюваного локального співтовариства. Основними стають не тільки функції накопичення та збереження, але і сприяння успішній соціалізації читачів. Нині бібліотека повинна вибудовувати нові типи відносин між бібліотекарем і читачем, відпрацьовувати нові навички спілкування з книгою, людиною і культурою в цілому, сприяючи формуванню полікультурної особистості. Вирішення цих проблем вона вбачає у розробці нових підходів до вивчення бібліотек, з урахуванням основних положень теорії соціальних комунікацій.

Полікультурна бібліотека активізує можливі засоби комунікації і організує всі види діяльності таким чином, щоб сприяти подоланню бар'єрів у спілкуванні, залучаючи читача до активної взаємодії з текстами, смислами, оточуючими людьми. Серед різних видів і форм міжкультурної комунікації — діалогічне спілкування (читацькі конференції, обговорення книг, семінари, вечори, виставки, спільні проекти бібліотеки із зацікавленою аудиторією). Також це і навчальні заходи: школи, курси, семінари. Подібні заходи розглядаються як основний метод соціалізації читача, його залучення до діяльності з набуття досвіду міжкультурної взаємодії. Вони проводяться як тренінг міжкультурної компетенції у формі рольової гри [74].

Аналізуючи роботу К. Ю. Генієвої, відома дослідниця бібліотечного спілкування С. А. Єзова зазначила, що раніше в бібліотекознавстві стосовно вивчення спілкування переважав психолого-етичний аспект. Нині міжкультурна комунікація вивчає рух культурних смислів в комунікаційному просторі бібліотеки. Одним з напрямів є психологічні закономірності взаємодії суб'єктів бібліотечно-інформаційної діяльності — носіїв цих культурних смислів [144].

Отже, бібліотека здатна брати участь у формуванні сучасної культури, інтегративності за своєю сутністю, про що пишуть С. О. Басов, К. Ю. Генієва, Т. Б. Маркова, С. Г. Матліна, та ін. [26,

75, 144, 243, 258]. З позицій філософського підходу розглядає бібліотеку як феномен культури Т. Б. Маркова. Автор аналізує історичні й культурні передумови виникнення і розвитку бібліотек як **культурно-інформаційних центрів**, різні моделі бібліотек, характеризує вплив комп'ютеризації на характер і засоби читання [243].

Люди різних культур пізнають і вчатьсь розуміти загальні смисли, символи, створюючи тим самим загальний простір розуміння. Виявляється наявність трансграничних взаємодій різних рівнів, що включає інтенсифікацію контактів між культурами і соціальними формами в усіх суспільних підсистемах та галузях діяльності: економіки, політики, культури, освіти, туризму, охорони здоров'я та ін. І цей простір розкриває широкі можливості для особистої самореалізації. Сучасна культура в її багатоманітних формах, з одного боку, надає можливості будь-якій особистості здійснити історичну комунікацію для засвоєння досвіду людства. З іншого боку, культура, як і колись, є тим ціннісно-смісловим простором, де відбувається становлення особистості. І не зважати ці дві тенденції соціалізації й індивідуалізації на сьогодні неможливо.

Все більше науковців схиляються до думки, що професія бібліотекаря у своїй основі має комунікативно-комунікаційну спрямованість. Саме тому, вважає В. О. Ільганаєва, є підстави для пошуків нових конструктів культурологічної бази підготовки фахівців у галузі культури, які забезпечують розкриття духовного потенціалу нації, гуманізацію суспільних відносин, творчих здібностей людини. Вона називає такі конструкти: свідомість, світорозуміння, інтелект, менталітет, талант, знання, аутокомунікацію, духовність у контексті ноосферної еволюції людини. Комунікативна свідомість працівників сфери культури має спрямовуватися не на глибоке перетворення суспільних відносин, а на зміни свідомості людей на підставі вдосконалення індивідів [175]. Від цього залежатиме і комунікаційна взаємодія, що передбачає процес встановлення цілеспрямованого, фактично програмованого зв'язку між взаємодіючими суб'єктами комунікаційних відносин, результатом якої є зміна поведінки чи стану свідомості. Це і є проблемою професійного спілкування як способу встановлення контактів та взаємодії. Завдяки контактам ми маємо: інформацію; можливості розвитку; підтримку, вплив.

Аналізуючи природу спілкування, такі вчені, як І. В. Бестужев-Лада, М. С. Каган, О. О. Леонтьєв, Б. Ф. Ломов, М. М. Обозов, Б. М. Фірсов, О. М. Яницький вважають цю категорію однією зі

сторін соціальної взаємодії людей як членів групи чи суспільства в цілому, інформаційною і предметною взаємодією між людьми. Психологи і бібліотекознавці вважають діалогове спілкування вищим рівнем спілкування, оптимальним з точки зору організації комунікації та надання комунікативних послуг. Нині діалогові форми мають тенденцію до паритетних відносин. Під час розмови бібліотекар завжди має можливість висловити свої рекомендації, емоції, знаючи особливості читацького сприйняття, пов'язаного з організацією психіки людини [386].

Одну із характерних ознак професійної діяльності — бібліотечний діалог — досліджувала І. О. Богданова. Взаєморозуміння в діалозі бібліотекаря і читача залежить від комунікативних вмінь та навичок партнерів по спілкуванню. Необхідні умови для успішного ведення діалогу — розуміти мову міміки і жестів, вміти слухати співрозмовника, здійснювати самоконтроль у процесі спілкування, виявляти емпатію — необхідні умови для успішного ведення діалогу. За відсутності проблеми діалог постійно згасає або перетворюється на безпредметну розмову. Предмет діалогу повинен передбачати можливість його розгляду з урахуванням альтернативних поглядів [46].

Як теоретики, так і практики відзначають, що саме спілкування бібліотекарів з користувачами стає багатограннішим за формою і за змістом.

Діалогічне спілкування — це вид спілкування, в основі якого є гуманне ставлення до людини, з якою спілкуються. Діалогізація — один із сутнісних факторів його ефективності. Саме про таке спілкування йдеться у книзі Г. П. Фоновата «Таков он, бібліотекар». Книга написана живою діалогічною мовою, автор наголошує на тому, що спілкування з читачами потребує участі кваліфікованого, досвідченого спеціаліста, справжнього інтелектуала, адже: «Он, читатель, судит обо всех нас, библиотекарях, по тем конкретным лицам, с которыми встречается на «выдаче», по тому средоточию сложных библиотечных хитросплетений, занимаясь которыми надо обладать и общительностью, и начитанностью, и способностью проникать в читательскую психологию, и опытом тоже. Не имея таких качеств и ввязавшись в беседу, прогоришь...» [383, с. 71].

Ці настанови дійсно мають сенс, адже часто трапляються такі бібліотекарі, котрі завжди намагаються уникнути розмов з читачами, або просто вдаються до демонстрації надзвичайної зайнятості, іноді намагаються показати незадоволення, посилаючись

на поганий настрій чи самопочуття тощо. Це свідчить про те, що людина обрала не ту професію, адже, наша, бібліотечна, потребує толерантності та поваги до людини, її потреб, інтересів, смаків, уподобань та ін.

Спілкування — процес двостороннього обміну ідеями та інформацією, який сприяє пізнаванню взаємодіючих суб'єктів та є основою встановлення порозуміння. Слід пам'ятати про дві головні умови ефективного зворотного зв'язку. Перша — щоразу, спілкуючись з читачем, необхідно передбачити конкретний спосіб зворотного зв'язку. Найкращою є особиста бесіда. Як би не змінювалося бібліотечне середовище (особливо читальні зали, формування електронно-комп'ютерних залів), технології, засоби, спілкування залишається однією з необхідних форм взаємодії. Встановлення контакту — основне призначення спілкування.

Інтерактивний аспект спілкування спрямований на узгодження внутрішніх і зовнішніх суперечностей у позиціях бібліотекар-читач. Тут розкривається прагнення з боку читача одержати необхідну інформацію, а з боку бібліотекаря — зрозуміти його запити. Головне при цьому виявляти взаєморозуміння і **толерантність**. Вже потім встановлюються партнерські відносини, узгоджуються й координуються за допомогою обміну думками, поглядами та ін. Під час довготривалого спілкування (наприклад, у навчальних закладах — протягом усього періоду навчання) формуються цілі, мотиви й програми поведінки залучених до нього індивідів, а також здійснюється взаємна стимуляція і взаємний контроль цієї поведінки [121].

Отже, повинні бути довірливі відносини. Читач може вибрати будь-який вид міжособистісного спілкування — анонімний чи більш персоніфікований. Але бібліотекар повинен бути зацікавлений в читачеві, щоб вести його від рівня до рівня, роблячи це не нав'язливо. Якщо все виконувати правильно, то із пасивного користувача він стає активним учасником бібліотечних заходів і пропонує себе в якості експерта чи партнера [244].

Як зазначалося вище, на кінець 80-х рр. вже намітився занепад ролі бібліотекаря як радника читання книг та організатора читання. Бібліотечні послуги не відповідали вимогам читачів. Виявилася тенденція відходу читачів від бібліотеки. Засоби масової комунікації, особливо Інтернет, разом з пресою, радіо, телебаченням, стали основним джерелом інформації та знань. Протистояти такому натиску конкуруючих засобів СК стало складно, і бібліотеки змушені шукати способи інтеграції до нової системи

інформаційно-комунікаційної взаємодії в суспільстві. Таким чином, визначився один із напрямів стратегічного розвитку бібліотеки як соціально-комунікаційної структури. Бібліотекарі доклали певних зусиль, щоб кожна людина зі спеціальними і загальнокультурними потребами, певними життєвими інтересами була задоволена наданими послугами та мала радість від спілкування.

Спілкування в бібліотеці відбувається здебільшого із застосуванням традиційних форм (бесід, співбесід, обговорень). Бібліотеки активно сприяють здійсненню культурного, освітнього обміну, але для цього необхідні інноваційні зміни у сфері обслуговування. Останнім часом теоретики і практики відзначають, що саме спілкування бібліотекарів з читачами стає все багатоглибшим як за формою, так і за змістом. Воно є не одностороннім впливом бібліотекаря на читача, а комунікацією між рівними партнерами, що передбачає суб'єкт-суб'єктні відносини. У процесі бібліотечного обслуговування комунікація бібліотекаря відбувається безпосередньо через спілкування, діалог. Суб'єкт-суб'єктний характер спілкування — головний принцип його ефективної організації, що полягає в рівності психологічних позицій, взаємній гуманістичній установці, активності співрозмовників, взаємопроникненні їх у світ почуттів та переживань, готовності зрозуміти співрозмовника, взаємодіяти з ним. Читач як суб'єкт звертається до бібліотекаря як суб'єкта (суб'єкт-суб'єктні партнерські відносини), щоб задовольнити свої інформаційні потреби. Задоволення інформаційних потреб читачів (користувачів) через надання їм бібліотечних послуг потребує вибору форм і методів задоволення та реалізується через спілкування, яке є суб'єкт-суб'єктним, паритетним.

Таким чином, на цей час сформовані певні теоретичні підстави вважати спілкування початковим етапом комунікаційної взаємодії в бібліотеці.

Про таку парадигму йдеться в дослідженні І. Я. Конюкової, де обґрунтована доцільність зближення бібліотекознавства з новою педагогікою на основі культурологічної діалогічної парадигми та розвитку бібліотечної професії в умовах сучасного стану демократії та інформатизації суспільства. Автор заявляє про значення нових соціальних ролей бібліотекарів та тих професійно-особистісних рис, які необхідні в нових умовах (метазнання, діалогове мислення, метакогнітивність) [204].

Колектив кожного типу бібліотеки орієнтується в своїй діяльності на певні категорії читачів. Беручи до уваги склад аудиторії,

бібліотекар обирає певний стиль викладу, манеру поведінки та спосіб подання інформації. Але найбільш ефективною теоретички називають діалогову форму спілкування. Незважаючи на те, що промовець відіграє роль інформатора чи здійснює довідкову роботу, він має заздалегідь уявляти і зважити на інтелектуальний і культурний рівень аудиторії [41, 55, 203, 274].

Якщо на початку ХХ ст. переважали документно-комунікаційні аспекти спілкування, то нині — інформаційно-комунікаційні. Узагальнюючи деякі особливості соціокультурних змін сьогодення, можна стверджувати, що найвідчутнішими є виникнення різноманітних «не книжкових» джерел одержання інформації, зростання «домашніх» форм культури, існування паралельно з бібліотечним книжкового світу з особистим механізмом книгопостачання і книгорозповсюджень [15, с. 102].

Тому в умовах сучасної системи соціальних комунікацій (ССК), основні ознаки якої — електронні засоби зберігання, обробки, розповсюдження, використання інформації, популярним є нетрадиційне спілкування, а його основною формою стає опосередкованість, дистанційність, що надає можливість ширшого застосування комунікаційних функцій бібліотек. З кожним роком комп'ютерно-опосередковане спілкування стає популярнішим. О. Д. Жабко визначає його як «багаторівневий процес взаємодії «віддалений користувач — бібліограф», що зумовлено потребами спільної діяльності і характеризується опосередкованістю партнерів по спілкуванню» [152, с. 49].

Електронна комунікація позначилась на роботі бібліотек, про що пишуть Н. І. Апшай, І. Ю. Багрова, К. Ю. Генієва, Т. В. Добко, Л. Ф. Диченко, Т. А. Дурєєва, О. Д. Жабко, А. Є. Жичкіна, К. К. Колін, Л. Й. Костенко, І. Г. Моргенштерн, М. Ю. Нещерет, В. К. Степанов, Я. Л. Шрайберг та ін. [5, 139, 140, 154, 157, 212, 273, 349, 415].

Останніми роками спілкування у віртуальному просторі для бібліотек виокремилось у спеціальне середовище комунікації, яка існує тільки в межах віртуальної реальності.

Проте в процесі віртуального спілкування використовується традиційна суб'єкт-суб'єктна модель реального діалогового спілкування з використанням технічних і технологічних можливостей. Вважаємо, що у віртуальному спілкуванні між бібліотечним фахівцем і користувачем значущі всі аспекти спілкування. Активна спрямованість культурної комунікації забезпечується



саме мовою. Можливо, тому основою деяких досліджень є аналіз мовних, етичних ознак віртуального спілкування (О. Р. Бородін, О. Є. Войскунський, А.Є. Жичкіна, О. І. Іванов, Т. В. Майстрович). Саме мовну функцію людини в комунікативістиці часто називають «першою комунікативною революцією». Мова є основним засобом спілкування та передачі інформації, безперечно, мова стала основною рушійною силою в розвитку людської комунікації. Цей процес удосконалювався в міру винаходу різних технічних засобів, які поступово перетворювали усну мову в письмові символи передачі інформації, потім у друковані, а згодом у електронні.

Швидкість, одночасність, прилюдність обміну інформацією — це позамовні чинники народження нового стилю, вважає О. Тищенко. Унаслідок їхнього впливу до традиційних писемної й усної форм мови долучається третя, що має ознаки обох, — писемно-усна (або книжно-розмовна) мова користувачів програм швидкого спілкування в режимі онлайн, тобто спілкування в реальному часі. Їй властиві невимушеність, спонтанність, ситуативність — ознаки усної мови, з одного боку, а з іншого — застиглість форми, можливість повернутися до сказаного, відредагувати (на форумах) — ознаки писемної мови. Існують і явища: низький рівень грамотності, фактична неконтрольованість учасників чатів та форумів, загроза надмірної залежності від онлайну. З одного боку, мова Інтернет-спілкування є віддзеркаленням реальної мовленнєвої поведінки, яку варто досліджувати, а з іншого — подібні студії виявляють нагальну проблему — існування значних розбіжностей між нормою і власне мовленням користувачів, яку слід вирішувати, зокрема філологам через вироблення сучасних коректив правопису і педагогам у контексті мовної освіти [371].

Впровадження у бібліотеках автоматизованих технологічних процесів привело до значних змін професійної підготовки бібліотекаря. Знадобилися специфічні навички: операторські, уміння моделювати процеси, психологічна адаптація. В теоретичному аспекті, це зумовлює необхідність перегляду програм підготовки бібліотечних фахівців у навчальних закладах. Саме це відзначають В. О. Бородіна, С. А. Єзова, В. О. Ільганасва, Н. М. Кушнаренко, Т. Б. Ловкова, А. А. Соляник, В. К. Скнар, Л. Я. Філіпова, Я. О. Хіміч.

Діяльність сучасного бібліотекаря не обмежується роботою з книгами. Нині все частіше він працює з аудіо- та відеомате-

ріалами, компакт-дисками, електронними виданнями. Електронні видання урізноманітнюють форми спілкування з читачами. Вони можуть складатися із текстів, зображень, звуку, відеоінформації, а також із комбінації цих елементів. Використання технології гіпертексту дозволяє по-різному компоувати і найвигідніше подавати кожен фрагмент: основний текст, посилання, ілюстрації тощо. Взаємодія з технологіями потребує певних навичок, тому є кадрова проблема: перенавчання, адаптація до бібліотечного середовища представників інших професій тощо. Варто б відзначити розвиток сучасних технологій, що позначився на бібліотечній професії. З'явилися такі спеціальності, як бібліотекар-технолог, адміністратор баз даних, менеджер інформаційних систем й інформаційного маркетингу. Інтернет зумовив необхідність підготовки фахівця зі створення і оновлення WWW-сторінок, бібліотекарі спеціалізуються в галузі електронної видавничої діяльності, для проведення навчання (тренінгів), набуття навичок роботи.

З іншого боку, на зміну бібліотечної професії впливає соціальна орієнтація багатьох публічних бібліотек, що зумовила виникнення в бібліотеках таких спеціальностей, як бібліотекар-психолог. У зв'язку з цим велика увага приділяється проблемам психології сприйняття тексту, бібліотерапії (останній напрям успішно розвивають такі автори, як Ю. М. Дрешер, О. В. Дуднікова, О. Л. Кабачек, Н. М. Тализіна, І. І. Тихомирова, О. Є. Шапошніков). Основою діяльності такого фахівця є уміння володіти словом.

Навіть зі зміною парадигм та нових соціокомунікаційних підходів до обслуговування — психологічний аспект підготовки бібліотечних спеціалістів залишається надзвичайно актуальним, адже ця професія стосується сфери «людина—людина». В. О. Бородіна в статті «Психолог в библиотеке — или библиотекарь-психолог», перефразуючи К. Юнга, оптимістично заявляє: «Напевно, настане день, коли бібліотекар і психолог простягнуть один одному руки й зустрінуться в тунелі, який вони почали копати з різних сторін скелі невідомості» [53, с. 9].

У зв'язку з цим, знаний дослідник бібліотечної професії Е. Р. Сукіасян вважає найхарактернішою якістю професіонала-бібліотекаря уміння розмовляти з читачем. У сучасному комунікаційному значенні теоретичного обґрунтування бібліотечного спілкування це повинна бути найголовніша компетентнісна ознака професійної діяльності. [354, 355]. Отже, у сучасних умовах

бібліотекар повинен добре розуміти психологічний механізм читання.

На особливості оперування усним словом звертають увагу Г. О. Алтухова, О. Б. Гончарова, С. А. Єзова, І. Я. Конюкова. Професія бібліотекаря, як і професія педагога, журналіста, актора потребує майстерного володіння мовою. Риторика, на думку І. Я. Конюкової, це одна з наук про слово, що вчить мистецтву переконувати, впливати на розум і серця людей, надихати та спонукати до дії. Живе слово є могутнім засобом впливу на читача [203]. У мові відбивається рівень освіченості, культури, професіоналізму. Риторика і є тією наукою про слово, яка вчить переконувати, уміти володіти словом у бесідах, дискусіях, диспутах. Вона — частина мистецтва спілкування і одна з професійних вимог до бібліотекаря. Для того, щоб професійно рекомендувати літературу, аргументувати свою точку зору, вести дискусію, бібліотекар має знати основи риторики як науки про слово, що навчає мистецтва спілкування, впливу слова на розум та серця людей, формує світогляд і здатність до дій. Вміння володіти словом — запорука успіху у житті, необхідна умова високого професіоналізму.

Спостерігаючи за професійною періодикою, відзначимо роботи С. А. Єзової. Всі її публікації побудовані на вивченні спілкування в бібліотеці, реальної взаємодії бібліотекаря і читача, глибока теоретична база поєднується з практичною спрямованістю. Як зазначає бібліотекознавець І. І. Тихомирова, актуальність її праць особливо зростає у зв'язку з підвищенням ролі комунікативних функцій бібліотек, появою такого явища, як віртуальне спілкування, зі виникненням на базі бібліотек центрів спілкування та міжкультурної комунікації, усвідомленням важливості комунікативної соціалізації бібліотекарів, читачів, соціальних партнерів [368].

Отже, ми можемо відзначити виявлені зміни процесів спілкування в бібліотекознавстві. Одні теоретики підтримують традиційну парадигму, інші вбачають перспективу у все більшій віртуалізації цього феномену. Безперечно, вибір і право надавати перевагу одній з них потребує дослідження та певних аргументацій.

Важливість спілкування зростає з виникненням досліджень, де порушуються питання дизайну, менеджменту, реклами, паблік рилейшенз тощо. Перевтілення образу бібліотеки в процесі її розвитку і орієнтування на очікування і потреби реальних і по-

тенційних користувачів видається закономірною. Наприклад, реклама використовує масові та міжособистісні комунікації. Вона і сама може розглядатися як форма комунікації, яка намагається перевести якість товарів та послуг на мову запитів споживача. Серед всіх цих технологій мистецтво спілкування набуває першочергового значення.

Сучасний рівень комунікацій потребує вдосконалення спілкування в таких напрямках бібліотечної діяльності, як партнерство. Партнерство — це взаємодія бібліотек з усіма суб'єктами суспільства: користувачами, органами влади, громадськими організаціями, бізнес-структурами, видавництвами, іншими бібліотеками, а також з вітчизняними та зарубіжними благодійними фондами. Щодо бібліотечного партнерства, актуальним є дослідження Г. С. Гречко, О. В. Башун, Т. О. Колесникової, Т. О. Ярошук, О. М. Ястребової та ін.

З початку XXI ст. корпоративні проекти бібліотек, бібліотечні асоціації — це певні кроки до створення єдиного інформаційно-комунікаційного простру, які привертають увагу бібліотекознавців до віртуального спілкування. Відзначимо, що поширення набуває віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування (ДБО) в режимі «запит-відповідь». Про це свідчить потік публікацій у професійній літературі, що постійно зростає [72, 152, 153, 197, 205, 305, 336].

Досвід зарубіжних бібліотек щодо створення подібних служб та актуалізації питань спілкування в бібліотеці теж підтверджує важливість теми монографії.

Уточнення уявлень про бібліотечне спілкування дозволяє вважати його складним багатоплановим процесом, що пов'язаний з установкою і розвитком контактів між відвідувачами і бібліотечним персоналом. Бібліотечне спілкування породжуване вимогами у спільній діяльності, що передбачає обмін інформацією, відпрацювання єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння комунікаторів.

## **1.2. Історико-культурні дослідження спілкування**

Потреба у спілкуванні, обміні інформацією з іншими людьми належить до найважливіших факторів її існування і життєдіяльності. Академік А. І. Берг зазначає, що наукою доведено:

«...людина може нормально мислити довгий час тільки за умов неперервного інформаційного спілкування із зовнішнім світом. Повна інформаційна ізоляція від зовнішнього світу — це початок безумства. Інформаційний, стимулюючий мислення зв'язок із зовнішнім світом також необхідний, як їжа і тепло, окрім того ще й як наявність енергетичних полів, в яких проходить вся життєдіяльність людей на планеті» [35].

У процесі спілкування люди обмінюються знаннями, досвідом, передають один одному різноманітну інформацію, досягають взаєморозуміння, домовляються про спільність дій і намірів, певної єдності у ставленні до фактів, подій, ідей, до інших людей і самих себе. Спілкування в будь-яких умовах є досягнення (чи намагання до досягнення) чогось спільного.

Безперечно, що в комунікаційній теорії історичний аспект займає досить суттєве місце. Розглянемо процес спілкування через призму соціокультурної динаміки.

Від початку становлення людських відносин донині простежується звернення до проблем спілкування, діалогу, комунікації. Обґрунтуванню спілкування та комунікації присвячені дослідження С. В. Бориснєова, М. А. Василика, В. О. Ільганаєвої, М. М. Кагана, В. П. Конєцької, Г. Г. Почєпцова, Б. А. Родіонова, А. В. Соколова, О. М. Холода, Ф. І. Шаркова; етичних аспектів і філософії творчої діяльності — В. О. Лозового, А. А. Ручки, О. К. Чаплигіна; педагогіки — І. Д. Бєха, В. І. Бондар, Г. Василенко, О. В. Вознюк, Т. Гладюк, В. А. Кан-Калик, Н. В. Кузьміна, Ю. Д. Руденко, А. П. Панфілової, В. В. Ягупова, культури спілкування — А. П. Коваль, Н. І. Формановської, Г. Л. Чайки, Т. Г. Чмут, міжкультурної комунікації як соціального феномену — Є. Верещагіна, Т. Г. Грушевицької, Б. С. Єрасова, Д. Г. Коваленко, Л. В. Куликової, В. Д. Попкова, А. П. Садохіна, С. Г. Тер-Мінаєової, Н. Шамне, міжкультурній взаємодії, діалогу культур — М. М. Бахтіна, К. Ю. Генієвої, Т. Г. Грушевицької, Д. Б. Гудкова, Р. Льюїс, О. О. Радугіна та ін.

Спілкування належить до типу загальногуманітарних категорій та органічно і широко використовується в риториці, філософії, психології, загальній і соціальній психології, педагогіці, культурології, теорії соціальної комунікації й інших науках, кожна з яких вивчає його у зв'язку з завданнями і специфікою своєї галузі знань [88].

На нашу думку, наукові твердження про феномен спілкування можна наочно зобразити у формі таблиці 2.1.

Таблиця 2.1. **Морфологічна таблиця характеристики спілкування**

№	Визначення спілкування	Автор та галузь знань
1	Спілкування є необхідним і специфічним видом людської діяльності, що відбиває взаємодію суб'єкта з суб'єктом	Каган М. [179] (філософія)
2	Спілкування — це взаємодія людей, тобто їх вплив один на одного, а також обмін інформацією між людьми під час їхньої взаємодії	Немов Р. С. [281, с. 74] (психологія)
3	Спілкування — це міжособистісна та міжгрупова взаємодія, основу якої становить пізнання одне одного та обмін певними результатами психічної діяльності (інформацією, думками, почуттями, оцінками тощо)	Андреева Г. М. [4] (соціальна психологія)
4	Спілкування — це складний процес встановлення та розвитку контактів між людьми, зумовлений потребами в спільній діяльності та який передбачає обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини	Краткий психологический словарь [216, с. 213] (психологія)
5	Спілкування в бібліотеках розглядається як атрибут бібліотечного обслуговування і як діяльність, зумовлена місією цих закладів і їхніми функціями. «Библиотечное общение — взаимодействие людей, обусловленное их потребностями в решении проблем жизнедеятельности как в библиотечно-информационной деятельности, так и в межличностных контактах, посредством библиотечно-информационных ресурсов»	Єзова С. А. [149, с. 15] бібліотекознавство
6	Спілкування у бібліотеці — це специфічна форма взаємодії, зумовлена читанням, пошуком необхідної літератури, обговоренням прочитаного	Клименкова Н. В. [189, с. 6] бібліотекознавство
7	Педагогічне спілкування — це різноаспектний процес організації, встановлення та розвитку комунікації, взаєморозуміння взаємодії між педагогами та учнями, зумовлений цілями та змістом їхньої спільної діяльності	Сластьонін В. А. [326] педагогіка

Продовження табл. 2.1

№	Визначення спілкування	Автор та галузь знань
8	Спілкування — це процес передавання й сприймання повідомлень за допомогою вербальних і невербальних засобів, що охоплює обмін інформацією між учасниками спілкування, її сприйняття і пізнання, а також їхній вплив один на одного і взаємодією щодо досягнення змін у діяльності	Варій М. [63] психологія
9	Керівницьке спілкування — це спілкування з метою керувати людьми, тобто змінювати їх діяльність у певній послідовності. Управління полягає в тому, щоб передбачати, організовувати, розпоряджатись, узгоджувати, контролювати	Психологія упр-ня в бізнесі [311, с. 159] Менеджмент
10	Спілкування — соціально зумовлений процес обміну думками і почуттями між людьми в різних сферах їх пізнавально-трудої і творчої діяльності, реалізований переважно за допомогою вербальних засобів комунікації	Конецкая В. П. [200, с. 6] соц. комунікація
11	«Вміння спілкуватися з людьми — це товар, який можна купити так, як ми купуємо цукор або каву. І я заплачу за це вміння більше, ніж за щось інше на світі»	Рокфеллер бізнес [13]
12	Спілкування людей являє собою реалізацію стосунків між ними у вигляді особливої форми діяльності. Тобто «індивіди вступають у спілкування там, де вони вступають у будь-які стосунки. Спілкування постає як реальне буття тих відносин, у котрі вступають індивіди... Спілкування — внутрішня сторона людських стосунків»	Бодалев А. А. [48] психологія
13	«...спілкування є одним з основоположних соціальних процесів, однією із базових людських потреб і фундаментом будь-якої соціальної організації». Воно являє собою серцевину інформаційного суспільства	Документи ЮНЕСКО о построении инф-го общества [132, с. 6–7]

№	Визначення спілкування	Автор та галузь знань
14	Арістотель заклав фундамент риторичної системи, яка здобула назву класичної, і яка упродовж понад двох з половиною тисячоліть була зразком для навчання мистецтва публічного мовлення	Арістотель риторика [13]
15	До сфери спілкування причетні соціальні інститути: міжнародних відносин, туризму, спорту і фізичної культури, шоу-бізнесу, різні програми міждержавного, культурного, наукового, освітнього обміну і проекти в різних галузях соціальної дійсності	Ильганаева В. А. [341, с. 235] соціальні комунікації
16	«Культура спілкування — це вміння встановлювати зворотний зв'язок, відгукнутися на думки, почуття, турботи й проблеми іншої людини (це стосується всіх рівнів спілкування)» і додає «форми спілкування змінні, сутність — незмінна»	Коваль А. П. [195, с. 11] культура спілкування
17	Найбільша на землі радість — це розкіш людського спілкування. Існує лише одна істинна цінність — зв'язок людини з людиною	Сент-Екзюпері А. література [13]
18	Чим досконаліша техніка спілкування (Інтернет, електронна пошта, мобільний телефон тощо), тим менше є що сказати один одному	Зубков В. [13] філософія
19	Спілкування постає як процес комунікації, де людина поділяє буття з іншими людьми	Прилюк Ю. Д. [308] соц. комунікації
20	Спілкування є не тільки одним з проявів людської діяльності поряд з працею й пізнанням. Це одна з найвищих цінностей, яка надає людині можливість усвідомити саму себе й усвідомити себе в контексті соціуму	Лозовий В. О. етика [230, с. 23]
21	Спілкування в Інтернеті є додатком до основного спілкування. Але воно може виконувати й компенсаторну, заміну функцію. Це відбувається в разі формування Інтернет-залежності (Internet-addiction)	Жичкина А. Є. [157] соц. комунікація



№	Визначення спілкування	Автор та галузь знань
22	Спілкування — це соціально зумовлений процес обміну інформацією, досвідом, уміннями, навичками та результатами діяльності між людьми в різних сферах пізнання дійсності, котрий реалізується за допомогою вербальних засобів	Бацевич Ф. С. лінгвістика [30, с. 27–28]
23	Спілкування є приватним, якщо інформація передається та зберігається за таких фізичних чи юридичних умов, при яких учасники спілкування можуть розраховувати на захист інформації від втручання інших осіб	Стаття 258 (право) Кримінального процесуального кодексу України.

Це тільки декілька формулювань із сотень, зафіксованих у документних джерелах, що вказує на всеохоплюючий науковий інтерес до спілкування. Широта і багатозначність наукових підходів до вивчення феномену спілкування і як наслідок, різноманітність його трактувань пояснюється тим, що спілкування відбиває глибинну сутність і незмірність людського буття. Становлення спілкування пов'язано з формуванням особливих людських відносин, що опосередковують їх трудову, ментальну і соціальну діяльність.

Феномен спілкування краще описати з морфологічної точки зору, з наступним його представленням у системі гуманітарних наук. Кожна наука намагається трактувати спілкування стосовно людського фактору. В залежності від наукової школи, вивчаються та досліджуються ті феномени спілкування, що співвідносяться із відповідною науковою концепцією. При цьому, одні автори вважають, що спілкування та діяльність — дві рівнозначні категорії людського буття, другі — що спілкування є однією із сторін діяльності, і, нарешті, треті — що спілкування є особливим видом діяльності. На думку Б. Д. Паригіна, який аргументував основи загальної соціально-психологічної теорії, «спілкування — важлива передумова і умова існування не тільки окремого індивіда чи невеликої групи людей, але й великих соціальних спільнот аж до цілих народів, націй і держав» [294, с. 211]. Досліджуючи цей феномен, він наголошував, що спілкування може поставати водночас і як процес взаємодії людей, і як інформаційний процес,

і як ставлення людей один до одного, і як процес їх взаємовпливу, і як процес співпереживання, і як процес їх взаємного розуміння один одного. Це соціологічний підхід, котрий дозволяє зрозуміти, як тривав процес формування спілкування.

Формування соціальної психології відбувалося в конкретних історичних умовах. Формально процеси залишаються тими ж: люди спілкуються, у них формуються певні соціальні установки і т. ін., але який зміст різних форм їх взаємодії, якого роду установки виникають відносно певних суспільних явищ — все це визначається змістом конкретних суспільних відносин. Відповідно, аналіз всіх традиційних проблем набуває нових граней. Методологічний принцип включення саме змістовного розгляду соціально-психологічних проблем продиктований у тому числі і суспільними потребами. Найважливіші напрями прикладних досліджень визначаються нині завданнями, що пов'язані з тими змінами в масовій свідомості, які обумовлені саме радикалізмом соціальних перетворень [4]. Значення спілкування у соціальній психології зумовлене важливим фактором існування людини і важливою умовою її соціалізації.

Протягом тисячоліть люди намагаються домовлятися і вирішувати проблеми. Власне чому виникла необхідність домовлятися? Ще з античних часів, спілкуючись між собою, люди обробляли землю, будували житло, створювали свою історію, формували норми суспільного ладу, встановлювали певні звичаї та традиції, що регулювали життя членів громади. Постає необхідність прийняття безперечних рішень, що привело до виникнення **риторики**. Нам відомо, що риторика — наука лінгвістична і виникла у Давній Греції. Арістотель зазначав, що риторика — це мистецтво, тотожне діалектиці, оскільки обидві вони стосуються тих предметів, ознайомлення з якими може певним чином вважатися спільним надбанням усіх і кожного, і які не належать до будь-якої окремої науки. Внаслідок цього всі люди певним чином причетні до обох мистецтв, адже їм усім доводиться як розбиратись, так і підтримувати якусь думку, як виправдовуватися, так і звинувачувати.

Всього цього навчає риторика, яка раніше була дуже популярною. Нині невинуватно позабуто. Так, її викладають в окремо спеціалізованих ВНЗ (юридичного, філософського профілю), але бажано викладати і там, де є спеціалізації, пов'язані з напрямом спеціальностей «людина-людина». Багато чого з того, що входило в предмет риторики часів її розквіту, пізніше з розвитком і ди-

ференціацією та переформуванням науки відійшло до предметів інших наук. Тому риторику називають систематичною наукою, оскільки вона все систематизувала, або синтетичною, тому що поєднувала в собі те, що згодом розвинулося в інші науки [61, с. 13–14].

Риторика тісно пов'язана із філософією. На різних етапах розвитку філософії і в різних філософських школах на перший план висувалися певні проблеми. Це залежало від потреб суспільної практики і науки, а також від філософських традицій. Філософія служить засобом самопізнання людини, орієнтації її у світі. Вчені впевнені, що живучи в цьому світі, кожен намагається пізнати його. Завдяки спілкуванню формуються особливі людські стосунки, що опосередковують трудову, ментальну і соціальну діяльність. За О. С. Пономарьовим, гносеологічним аспектом спілкування є те, «...що воно є не тільки одним із засобів пізнання людиною зовнішнього світу, зокрема інших людей та самої себе, а й ефективним інструментом упорядкування відносин між людьми, між соціумом і довкіллям» [304, с. 33].

Специфіка філософського знання полягає в тому, що, на відміну від інших (зокрема природничих) наук, воно практично не звертається до формалізованої мови, а застосовує природну мову. Це дозволяє йому безпосередньо наближатись до інших сфер культури і через них, через науку, мистецтво, мораль, впливати на життя людини, її свідомість. Зазначимо, що для філософського аналізу теології спілкування слід насамперед зважати на характер обставин, в яких воно відбувається, і навіть психологічний стан учасників даного спілкування. Філософів завжди цікавили моменти спілкування людини з Богом, творцем. Так, Ф. Розенцвайг [424] ставить завдання показати глибокі екзистенціальні пошуки «само — буття» в термінах філософії життя, філософії культури і релігії. На його думку, основні засади науковості нової філософії і головна вимога сучасності полягають у тому, щоб теологи почали філософствувати. Теологія наповнює філософію завдяки об'єктивності, якої філософія сама не може досягти. Для нього Одкровення — засіб трансцендентності.

Вищезазначене надає можливість чіткіше охарактеризувати **духовно-культурний підхід**. В. О. Ільганасва стверджує: «Духовне в спілкуванні — це не просто невидиме і тому таке, що дає простір для уяви і фантазій, спекуляцій і релігійності, міфічності й підмін, але й те, що часто пов'язується з окультизмом, езотерикою, сакральністю, екзистенцією і теологією. Духовне породжу-

ється вектором спілкування — заради задоволення яких потреб воно відбувається: своїх — природно-біологічних або соціальних потреб; заради іншого (інших) — для задоволення нашого спільного «ми» [176, с. 21].

Проблема духовного розвитку особистості, становлення її духовної культури відображені в працях багатьох вітчизняних та зарубіжних науковців, серед яких О. О. Акименко, В. П. Андрущенко, І. Д. Бех, М. Й. Боришевський, Л. П. Буєва, Е. Гуссерль, Н. П. Дубінін, З. С. Карпенко, С. К'єркегор, О. В. Киричук, Г. С. Костюк, О. В. Мудрик, Е. О. Помиткін, О. Г. Романовський, В. І. Слободчиков, В. О. Сухомлинський, В. Франкл, Е. Фромм, П. Д. Юркевич та інші. Вчені підкреслювали значення цінностей, які впливають на духовність людини. Український дослідник Г. І. Косуха зазначає, що «основою духовно-національного відродження мають бути цінності, які зрозумілі і близькі кожній людині, незалежно від її політичних, релігійних та інших поглядів і переконань, становища в суспільстві» [361, с. 9]. В сучасному розумінні цінності — це ідеї, норми, процеси, відносини матеріального і духовного статку, які мають об'єктивну позитивну значимість і здатні задовольняти певні потреби людей. Кожній особі притаманна своя специфічна ієрархія цих цінностей, які постають сполучною ланкою індивідуального і суспільного життя.

Антропологія розглядає людину як цілісну особистість. Філософи-антропологі ставлять завдання вироблення принципів, керуючись якими можна було б захистити гідність і свободу людини. Німецький вчений М. Шелер філософську антропологію вважав головною наукою про сутність людини. На його думку, в історії людина ще ніколи не ставала такою проблематичною для самої себе, як нині [407]. На всі запитання, які ставить перед собою людина: «Існує світ для людини чи людина для світу?», «Розумна чи нерозумна людина з моменту свого виникнення?», «У чому джерела, передумови, критерії розумної людини?», через випробовування, помилки, спілкуючись, сама шукає істину та знаходить відповіді. Невипадково вважають, що навіть висловлена думка з часом матеріалізується. Цінність будь-якого об'єкта, явища, стосунків, а відтак і спілкування визначається його значимістю для суб'єкта і тільки в такій суб'єктивній формі існує. Розвивати пізнання допомагає людині логіка.

**Логічний підхід** має важливі переваги, передусім це універсальність його постулатів і висновків, їх відкритість для раціо-

нального вивчення й перевірки. Нами використовувалися такі логічні методи дослідження як аналіз, синтез, абстрагування, узагальнення, моделювання. За його допомогою досліджуються процес пізнання світу людиною, визначається їх сутність, можливості, умови, розробляється система принципів і категорій, а також розглядаються проблеми, пов'язані з інтелектом. Кожна людина використовує логіку у своєму мисленні як інструмент, засіб при виконанні різноманітних інтелектуальних дій. Пізнавальні здібності сприяють розвиткові світобачення.

Окрім того, нині надзвичайно змінюються взаємовідносини між людьми, помітно загострюються протиріччя суспільного розвитку, все частіше виникають різноманітні кризові ситуації, зокрема й у сфері особистого життя людини. Усе це призводить до виникнення різних конфліктів, які ускладнюють процеси міжособистісного спілкування. У зв'язку з цим необхідний **філософський** підхід до аналізу феномену спілкування, пошуки ефективних шляхів і способів вирішення складних проблем [378]. Спілкування трактується як головний феномен людського буття, фактор формування і розвитку людини, спосіб його реалізації та гармонізації, системоутворюючий соціальний фактор і т. д.

Саме тому у філософській теорії моралі і моральності значне місце відводиться етиці. Відзначимо праці Арістотеля. Наприклад, праця «Нікомахова етика» — настанова для молодшої людини, а поняття «спілкування» трактується з етичних позицій: «задоволення і страждання, які бувають при спілкуванні» [6, с. 138].

Використовуючи історичний підхід, Т. К. Чмут та Г. Л. Чайка аналізують становлення процесу спілкування в Україні. Автори нагадують, що пам'яткою історії є Велесова книга, де згадується, що люди вміли спілкуватися, оскільки правила п'ятнадцять століть через віче, де будь-хто міг слово сказати — і то було благом. З виникненням перших бібліотек, шкіл набуло розвитку мистецтво, тобто закладалася культура слов'янських народів, виникали пам'ятки, що підтверджують прагнення тодішнього суспільства впливати на людину, на її думки та почуття, ознайомити її з християнськими правилами, нормами поведінки й спілкування. Мудрі настанови щодо етики та етикету, спілкування й поведінки залишив своєму та прийдешнім поколінням у «Повчанні» Володимир Мономах.

Початком формування в Україні наукової думки про **етичні** норми спілкування стала Києво-Могилянська академія. Викладачі академії наставляли своїх учнів, що поведінка та культура

спілкування кожної людини мають відповідати загально визнаним нормам і правилам. Вони висловлювали ідею про те, що шлях до успіху в спілкуванні пролягає через пізнання себе та іншого, через використання етичних норм і правил, що притаманні лише гуманітарному суспільству. Феофан Прокопович у курсі лекцій доводив, що за допомогою етики, мистецтва слова й мистецтва спілкування можна впливати на людей і переконувати їх [396]. Відзначимо й інших українських послідовників, що пропагували моральні цінності, культуру спілкування: Г. С. Сковорода, Г. О. Кониський, М. П. Драгомонов, І. Я. Франко та ін. Наприклад, Г. С. Сковорода у своїх творах «Наркис, або пізнай себе» та «Асхань, або пізнай самого себе», означив шляхи становлення культури в Україні через олюднення людини, що нині надзвичайно необхідно й актуально.

Після Другої світової війни, холодної війни, завдяки інтеграції економіки, зростанню політичної залежності одних народів від інших, розвитку засобів комунікації посилюється загальнолюдське начало в моралі. Особливо значимі стають поради американського спеціаліста Д. Карнегі про те, як поліпшувати спілкування та знаходити собі друзів. Вони тісно пов'язані з практичним життям. Світова практика свідчить, що подолання суперечностей між бізнесом і мораллю не є гіпотетичною мрією, реальністю, навіть економічною необхідністю. Бізнес, незважаючи на свою утилітарну сутність, повинен і може бути морально вмотивованим, тобто узгоджуватися зі вселюдськими етичними принципами. Особливої уваги надають діловому спілкуванню. Багато зарубіжних теоретиків назвали культуру, і передусім культуру спілкування, важливою складовою в боротьбі за успіх у бізнесі. Нормативна база бізнес-етикету пронизує майже всі складові ділового спілкування, адже він регламентує порядок зустрічі партнерів, ділову бесіду, переговори тощо.

В Україні в середині 70-х років опубліковано перші праці з проблеми ділового спілкування. Цей феномен виокремлюється й формалізується як наукова категорія, описуються типи та стилі спілкування, комунікаційні аспекти (Г. М. Андреева, В. М. Бєбик, В. О. Ільганаєва, В. О. Лозниця, Ю. В. Наврузов, В. В. Різун, М. С. Слободяник, І. П. Шкуратова та ін.). Зокрема, вони розглядають комунікацію як засіб підвищення ефективності управління, визначають бар'єри в діловому спілкуванні й пропонують способи і засоби їх подолання, розкривають терміни «спілкування» і «комунікація» [103].

Світоглядний напрям спілкування оснований на розумінні соціального статусу суб'єктів спілкування. Спілкування розглядається як соціалізація суб'єктів (залучення до суспільства, пошук соціальних цінностей, виконання соціальних ролей тощо). Соціалізація передбачає формування соціальних зв'язків, розвиток самосвідомості, уявлень про себе, соціальне пізнання, засвоєння надбань культури соціальних норм, ролей та навичок практичної діяльності. Читацька соціалізація — складне соціально-психологічне явище, що являє собою і процес, і результат, і спосіб, і ставлення людини до читання. Соціалізація передбачає читацький розвиток. Якщо читацька соціалізація — результат засвоєння, і відтворення читацького досвіду, то читацький розвиток характеризує кількісно-якісні зміни в особистісному житті, зміни в особистості читача, які відбуваються в його свідомості, діяльності і спілкуванні [54].

Ці зміни відбуваються за певними закономірностями на всіх онтологічних етапах. Кожен етап стосовно наступного постає як зона найближчого розвитку читача. Джерелом рушійних сил читацького розвитку є різноманітні протиріччя як зовнішні так і внутрішні. Серед внутрішніх протиріч можна назвати протиріччя між читацькою свідомістю, читацькою діяльністю і читацьким спілкуванням. Вони тісно пов'язані один з одним. Зміни в одній сфері читацького розвитку зумовлюють необхідність зміни двох інших. Потрібно враховувати етнічну ідентичність (належність до етнічної групи), професійну, політичну та інші ідентичності, які мають значення для розвитку самосвідомості особистості.

У культурології досліджуються питання, що стосуються сутності соціалізації як феномену культури; цінностей, норм та значення культури як засобу соціалізації; статусного значення культурних норм у різних соціальних середовищах. Специфіка соціалізації як сфери культурологічного пізнання полягає у визначенні соціально-культурних чинників, за допомогою яких людина не тільки пізнає світ і саму себе, але й визначає своє місце у світі, формує власні світоглядні настанови. «Соціалізація — долучення людини до прийнятої в певній культурі і суспільстві системи цінностей і норм» [214, с. 99]. Фахівці називають такими «сформовані у людини поведінкові моделі, що включають основні елементи інституціональних вимог і приписів... здатність до зміни своїх ціннісних орієнтацій, вміння знаходити баланс між своїми цінностями і вимогами певної ролі при вибірковому став-

ленні до соціальних ролей, орієнтацію не на конкретні вимоги, а на розуміння універсальних моральних людських цінностей» [210]. Н. О. Коряковцева аналізує критерії, які можна виокремити як показники соціалізації. Умовно виділяють три групи завдань, що вирішує соціалізація: природно-культурні, соціально-культурні і соціально-психологічні. В межах освітнього простору вирішуються соціально-культурні і соціально-психологічні завдання. Соціально-культурні — це пізнавальні, морально-етичні, ціннісно-сміслові завдання. Вони специфічні для кожного вікового етапу в конкретному соціумі. Ці завдання визначаються суспільством у цілому, регіональним і найближчим оточенням людини і припускають належність до певного рівня культури, здобуття певних знань, набуття умінь, навичок, а також певний рівень сформованості світогляду. Таким чином, особистісний інформаційний простір, який формується під впливом освіти, — це культурний простір людини, що дозволяє їй вийти в інші простори. На переконання автора, важлива роль у цьому процесі належить бібліотекам, зокрема освітнім. Бібліотека і освіта мають спільну мету — сприяють соціалізації особистості. Складне інформаційне середовище бібліотеки, відображаючи накопичений досвід, який закріплений в текстах, з одного боку, сприяє самовизначенню особистості, з іншого — є засобом формування інформаційної культури користувачів, без якої неможливо входження в загальну культуру. Досягнення цієї мети неможливо без інтеграції бібліотеки та освіти.

Для цього розробляється різний інструментарій. А. А. Брудний основним інструментом культури вважає **діалог** — ставлення до «іншого» як до цінності [59]. А також розуміння як процес і результат, як прагнення до нього; «розуміння долучає людину до культури і знаходить в ній свою підтримку». Розуміння — це вузлик, що зв'язує воедино пізнання і спілкування. Розуміння починається із взаєморозуміння між людьми. Людина — суб'єкт розуміння.

Спілкування розглядається як процес і вияв діалогічності стосунків, характерних для всіх аспектів бібліотечної справи. Необхідно підкреслити, що найбільше потребує поліпшення практика спілкування: бібліотекарі не завжди здатні побудувати довірливу розмову, привернути увагу читача, не кажучи вже про справжню майстерність спілкування. Це — одне з основних питань, від вирішення якого залежить поширення в суспільстві думки про сучасну бібліотеку та бібліотекаря.



Діалогічне спілкування передбачає ставлення до іншої людини як до цінності, неповторної індивідуальності. Саме в діалогічному спілкуванні, на думку М. М. Бахтіна, виявляється унікальність людської особистості. Тільки в спілкуванні, у взаємодії людини з людиною розкривається «людина в людині» як для інших, так і для себе» [29, с. 336]. Діалог, на його думку, — це не засіб формування особистості, а саме буття її. Інколи це спілкування називають ще гуманістичним.

Спостерігається трансформація потреб і ціннісних орієнтирів людини і в бібліотечній сфері. Цінності — це змістовна найбільш вразлива частина ціннісного підходу. Якщо немає чітких ціннісних орієнтирів всередині бібліотечних установ, відразу ж спостерігається зниження ефективності як внутрішніх, так і зовнішніх комунікацій. Аналіз складу і структури суспільних цінностей, які трансформує бібліотечна система, все ще залишається дискусійною. Найбільш розробленим є питання відповідності надання інформації інформаційним потребам. Дослідники підкреслюють значимість ціннісних орієнтирів, які виступають формою соціальної регуляції і соціалізації індивіда [27, 44, 119, 277, 332].

Про аксіологічні аспекти спілкування йдеться в 4-му розділі. Відзначається, що нинішніми характерними ознаками стали не тільки нові цілі, зміст і характер суспільного виробництва, а й формування нових життєвих цінностей та ідеалів. Розробка і впровадження високих технологій, істотне поширення засобів телекомунікації змінили життєвий ритм сучасної людини. Її спілкування стає динамічнішим, раціональнішим і прагматичнішим. Однак при цьому, разом з його безсумнівними перевагами, люди втрачають те, заради чого вони, власне, і вступають в комунікацію. Мається на увазі, що ціннісна раціоналізація стилю життя нівелює емоційні аспекти спілкування і неповторну індивідуальність їх прояву.

Бібліотеки, маючи вільний доступ до світових джерел інформації, здійснюють інформаційно-просвітницьку, медіа-освітню діяльність. Це означає, що з великого потоку інформації, утвореному завдяки різноманітності комунікаційних каналів, у бібліотеці є шанс отримати головну, цінну, необхідну. Щоб зберегти цінність людського спілкування необхідно підтримувати гуманність та толерантність в аспектах гуманістичного підходу.

**Гуманістичний підхід** базується на трансформації сутнісних функцій і місії бібліотек від зберігання до доступу і від доступу до формування гуманістичної свідомості людини. Активна

адаптація цього підходу до вивчення об'єктів бібліотекознавства впроваджується С. О. Басіним, В. О. Бородіною, О. О. Грозовською, М. Я. Дворкіною, Т. Г. Кузнецовою, І. Я. Конюковою, Р. С. Мотульським, А. С. Чачко та ін. [27, 55, 129, 204, 392]. З позицій гуманістичного підходу, основні завдання бібліотекаря в особистісно орієнтованому вихованні — це стимулювання активності читача, допомога йому в пізнанні самого себе, формування мотивації до постійного самовдосконалення, прищеплення ефективної методики останнього, чітке визначення духовних цінностей і змістовних життєвих орієнтирів. Уміння взаємодіяти в процесі спілкування, вести бесіду, застосовувати навички впливу в процесі діалогу — визнані професійно необхідними для бібліотекарів.

Український бібліотекознавець А. С. Чачко при обґрунтуванні цього підходу залучає широке коло концепцій гуманітарних наук, таких як соціальна філософія, педагогіка, філософія освіти, наукознавство, комунікативістика, культурологія, соціологія і політологія культури. А. С. Чачко вважає, що «...і читач, і бібліотекар як суб'єкти бібліотечної діяльності, обумовленої потребами пізнавальної, навчальної, виробничої, наукової, мистецької, культурної, духовної, дозвіллевої та інших видів людської діяльності, а також суто ідеальними інтересами особистості, — не можуть бути адекватно осягнені інакше, ніж за допомогою людиноцентричної (гуманістичної) концепції та гуманітарних наук» [391, с. 31].

Комунікативна спрямованість мови орієнтована на розуміння іншими людьми з метою взаємодії на них свідомості і діяльності, а також на соціальну взаємодію. Культура поведінки не буває поза культурою спілкування, і навпаки. Оскільки і спілкування, і культура виявили себе в різних наукових дисциплінах (спочатку риторика, потім етика, психологія, педагогіка, соціологія, психолінгвістика, соціоніка та ін.) культура спілкування стала об'єктом широкого науково-теоретичного і практичного застосування. Все актуальнішим стає питання взаємодії між людьми. Нині формування гармонійно розвиненої особистості без інтелектуально-естетичного впливу мови неможливе, в якій би сфері суспільно-виробничої діяльності не реалізовувала себе сучасна людина. Саме культура спілкування розкриває особливості взаємозв'язків людини з різними суб'єктами соціуму, допомагає їм глибше пізнати світ і водночас себе, своє оточення, ефективно взаємодіяти з ним.

Мовленнєвий етикет — важливий компонент національної культури. Мовленнєвий етикет українців досліджували Я. Ф. Головацький, Ю. І. Палеха, М. О. Стахів, Я. К. Радевич-Винницький, М. Г. Стельмахович, М. Ф. Сумцов, Г. Л. Чайка, Т. К. Чмут, С. В. Шевчук та багато інших.

Мовленнєвий етикет висуває певні вимоги до людей, які спілкуються. їх розмова має бути ввічливою, статечною, пристойною, а самі комуніканти мають виявляти один до одного уважність і чемність. У мові, мовленнєвій поведінці, усталених формулах (стереотипах) відбувається багатий народний досвід, неповторність звичаїв. Український мовленнєвий етикет, на думку М. Г. Стельмаховича, — це національний кодекс словесної добропристойності, правила ввічливості. «Він сформувався історично в культурних верствах нашого народу й передається від покоління до покоління як еталон порядної мовленнєвої поведінки українця, виразник людської гідності й честі, української шляхетності й аристократизму духу... Українське виховання застерігає дітей і молодь від вживання грубих, лайливих, образливих слів» [348, с. 21]. Наукові доробки М. Г. Стельмаховича спрямовані на національно-моральне виховання молоді. Його книга «Українська народна педагогіка» розкриває суть української народної педагогіки, її основний зміст і провідні завдання, здобутки, принципи, ідеали, самобутні риси, історичні традиції, а також роль, місце та шляхи раціонального використання в сучасному родинно-громадсько-шкільному вихованні історичних традицій та тенденцій розвитку етнопедагогіки.

Нині увага до мовленнєвого етикету особливо посилюється. Нові умови соціального існування (хаотичний перехід до ринкової економіки, нестабільність у політичному житті, процес урбанізації, шалений темп життя тощо), на жаль, призводять до самотності людини, психолого-депресивних станів від перевтоми через намагання утвердитися в цьому житті, або непередбачуваної агресії, жорстокості. Одним із важливих правил спілкування є дотримання норм літературної мови [347].

Життєва позиція особистості відбивається на її вчинках і поведінці, на характері взаємовідносин і спілкування з іншими людьми, а також на ціннісному ставленні до об'єктивної реальності взагалі, а також до своєї діяльності й до самого себе. Читання є одним із первинних засобів пізнання та спілкування. Його можна розглядати і як засіб споживання інформації. Але нині існує проблема зменшення читання в комунікаційному про-

цесі, що є явищем глобальним і викликаним об'єктивними процесами. Більшість дослідників (О. Л. Біличенко, О. І. Голубєва, В. А. Маркова, Ю. П. Мелентьєва, І. І. Тихомирова та ін.) вважають це наслідком технічного прогресу, прискорення ритму життя, бурхливого розвитку новітніх засобів комунікації, виникнення нових джерел інформації. У нових умовах український читач перебуває під впливом конкуренції комунікаційних засобів. Але, як відомо, нині у читанні і спілкуванні молодь надає перевагу Інтернету. У зв'язку з цим теоретики розробляють нестандартні форми популяризації читання і бібліотеки серед молоді.

Дослідники розмірковують про можливі причини пробудження інтересу до класичної літератури. Однією з таких можливостей є екранізація. О. Гребньова зазначає, що після перегляду кінофільмів школярі з задоволенням зверталися до таких творів, як «Тарас Бульба» М. Гоголя, «Необитаемый остров» А. і Б. Стругацьких, «Портрет Доріана Грея» О. Уайльда. Безліч кіноверсій останніх років досить вільно тлумачать першоджерела, і ставитися до них можна по-різному. Але спостерігається закономірність: екранізація незмінно викликає підвищення інтересу до книги, що є основою її сценарію. Сучасні школярі могли й не чути імен О. Уайльда чи А. Н. Рибаківа. Вони не зовсім добре знайомі з літературною класикою. Але в цій ситуації на допомогу може прийти екранізація. Увагу молоді привертають комп'ютерна графіка, спецефекти, містичні сюжети, батальні сцени, відомі актори. Однак екранізація не надає повного уявлення про твір, тому після перегляду більшість приходять до бібліотеки чи книжкового магазину [123].

Можливо, у всьому цьому діє ефект емоційного забарвлення, що характерний для **психологічного підходу**. Психологічні дослідження ведуть свою історію від В. М. Бехтерева, В. Н. М'ясищева, Б. Г. Ананьєва до Г. М. Андрєєвої, О. О. Бодальова, О. В. Землянської, М. С. Кагана, П. П. Петровської, Т. С. Яценко та інших науковців, котрі розробляють проблеми спілкування нині. Психологічний аналіз спілкування починається там, де використовуються психологічні методи дослідження. Становлення соціальної психології відбувалося в конкретних історичних умовах. Формально процеси залишаються тими ж: люди спілкуються один з одним, у них формуються певні соціальні настанови та ін., але зміст різних форм їх взаємодії, настанови стосовно певних суспільних явищ тощо — все це визначається змістом конкретних суспільних відносин. Відпо-

відно, аналіз всіх традиційних проблем набуває нових граней. Методологічний принцип включення саме змістовного розгляду соціально-психологічних проблем зумовлений зокрема і суспільними потребами. Найважливіші напрями прикладних досліджень визначаються нині завданнями, що пов'язані з тими змінами в масовій свідомості, які зумовлені саме радикалізмом соціальних перетворень. Як з'ясувалось, у психологічній літературі поняття «спілкування» використовується як багатозначне: обмін думками, почуттями, переживаннями (Л. С. Виготський, С. Л. Рубінштейн); один із різновидів людської діяльності (Б. Г. Ананьев, М. С. Коган, І. С. Кон, О. О. Леонтьев); специфічна, соціальна форма інформаційного зв'язку (О. Д. Урсун, Л. О. Резніков) та інші; взаємодія, стосунки між суб'єктами, які мають діалогічну спрямованість (Г. М. Андреева, В. С. Соковнін, К. К. Платонов). Для об'єкта нашого дослідження спілкування характерне як діяльність. Специфіка спілкування як виду діяльності полягає в тому, що вона виражає спрямованість дій суб'єкта не на об'єкт, а на інших суб'єктів і без спілкування неможлива будь-яка інша діяльність, що є колективною, організованою і саморегулюючою. За О. О. Бодальовим, «...спілкування є таким видом взаємодії людей, в якому особи своїм зовнішнім виразом та поведінкою здійснюють... вплив на очікування та наміри, на стани і почуття один одного» [48, с. 65].

Відомо, що діяльність — це спосіб існування і розвитку людини та її освітня активність. У вищих навчальних закладах розвиток особистості системно зумовлений такими специфічно людськими видами активності, як спілкування, пізнання, навчання. Саме **діяльнісний підхід**, як умова формування соціальної творчості, є організатором і регулятором особистої поведінки, соціальної позиції та адекватної самооцінки. У контексті цього підходу застосовуються методи корекції розвитку, комунікативно-педагогічної допомоги студентам у вирішенні їхніх життєвих проблем, професійному самовизначенні, організації культурно-дозвіллевих програм тощо. Нині багато залежить від людини, яка виховує, від її особистісних якостей, індивідуальності, неповторності, самовідданості і цілеспрямованості. Завдяки впровадженню у вищій школі новітніх освітніх та інформаційних технологій «...бібліотека через розширення педагогічної складової своєї діяльності, трансформацію соціальних і технологічних функцій» стає рівноправним учасником навчально-виховного процесу [295, с. 13].

Відносини педагог-учень — це постійні соціальні ролі, обумовлені правилами навчально-наукового спілкування. Щодо педагогічного спілкування надзвичайно важливі поради В. О. Сухомлинського. Людина не може бути об'єктом виховання. Всю систему спілкування з дітьми він спрямовував на те, щоб перетворити навчання в процес самовираження, саморозвитку. Причому цей процес, як вважав В. О. Сухомлинський, буде плідним, якщо відбуватиметься в системі гуманних відносин з педагогом. Спілкування при цьому сприяє спільному осмисленню проблемних ситуацій, є засобом обміну почуттями. Головна вимога до спілкування у В. О. Сухомлинського — ставитися до партнера як до рівного собі [359]. Він розглядав діалог як засіб «духовного спілкування, обміну духовними цінностями», пробудження взаємного інтересу педагога і учня [360]. У 60–70-ті рр. XX ст. його книги стали прикладом гуманної педагогіки, що віднайшли впровадження в практиці роботи його «Школи радості».

Вирішення проблем педагогічного спілкування, пов'язаних з підвищенням його культури, можливе лише в умовах дотримання принципу спілкування вчителя «від учня», що дає змогу точніше відображати його особистість, зважати на його потреби, інтереси та комунікативні можливості. Засвоєння вчителем розглянутих принципів і засобів міжособистісної взаємодії, творче застосування їх у педагогічній діяльності є запорукою практичної дієвості його фахової підготовки, свідченням культури педагогічного спілкування, яка потребує гармонійного поєднання суто навчальних засобів і виховних та комунікативних зусиль педагога щодо свого вихованця [207].

Перед освітянами завжди поставали проблеми формування системи цінностей; виховання патріотизму, усвідомлення національної єдності, опанування традицій суспільства, які потребують і нині негайного вирішення. Для того, щоб кожен відчував ефективність глобального простору, слід набути певних навичок та вмій. Саме тому більшість дисциплін потребує модернізації. Процес навчання пронизує спілкування як обмін інформацією і все більше нагадує комунікаційний процес, у якому реалізуються цілі освіти.

Першочергова вимога до системи освіти — навчити вчитися, тобто привити вміння навчатися нового, здатність до самоосвіти і саморозвитку особи, критичного мислення, вміння знаходити, обробляти і творчо використовувати інформацію, необхідну для вирішення нових завдань, легко сприймати нове і бути морально

готовим до сприйняття нових життєвих умов, зокрема, професійної мобільності.

Інший принцип сучасної освіти — забезпечити цілісність науково-технічної і гуманітарної освіти, надати цілісне уявлення про фундаментальні закони природи і суспільства в їх сучасному розуміння, тобто посилити універсальність освіти та її гуманізацію, сформувати інформаційне наукове світорозуміння та інформаційний світогляд.

Бібліотека сприяє інформаційній освіченості. **Педагогічний підхід** до бібліотечного спілкування розглядається нами на правах суб'єкт-суб'єктних відносин. Оскільки бібліотечна професія має педагогічну спрямованість, то й специфіка спілкування бібліотекаря має педагогічну спрямованість (особливо в бібліотеках освітніх закладів) і полягає в організації співпраці з молоддю з урахуванням їх вікових та психологічних особливостей. Бібліотекар сам повинен розвивати навички спілкування, що передбачає звертання до студента-читача як до особистості. Здебільшого налаштування на цікаву розмову допомагає виявити талановиту молодь і залучити її до участі в проведенні культурно-виховних заходів. Отже, спілкуючись, бібліотечні фахівці дотримуються гуманістичного підходу у всіх процесах, які потребують взаєморозуміння.

Специфіка діяльності бібліотекаря в сучасних соціокомунікаційних умовах потребує також соціально-комунікативної спрямованості. Бібліотекареві завжди була притаманна так звана аура комунікації, яка протягом століть ставила його в центр суспільних подій. Він професійно передає інформацію художнього слова, живопису читачеві, так, щоб вона пройшла через його душу, збудила резонансні явища в серцях інших людей, сприяла мотиваційній функції, яка полягає в перенесенні творчих ідей і намірів зі сфери свідомості у сферу діяльності. Серед наукових напрямів, які уможливають якісне здійснення підготовки майбутніх фахівців, використовують **акмеологічний підхід**, що виник і розвивався в процесі багаторічного пошуку взаємозв'язку психології і педагогіки [91].

Бібліотека має залишатися центром збереження і передачі культури цивілізації. Нині культура, за висловом В. В. Миронова, поринає в «простір» глобальної комунікації, в ній відбуваються процеси, аналогів яким в історії людства ще не було. Досі будь-які нові утворення достатньо гармонічно вписувалися в систему культури, поступово адаптуючись до неї. Нині можна говорити





ринку праці, посиленням потреби в обслуговуванні етнічних груп. У цьому контексті набуває особливого значення перехід розуміння феномену спілкування у професійному бібліотечному середовищі. Бібліотеки, які прагнуть до єдиної комунікаційної системи, що зберігає і передає смисли різних культурних середовищ, долучені до глобалізаційних процесів та міжкультурної комунікації.

Розглядаючи тлумачення терміна «спілкування» в середовищі міжкультурної комунікації, можна виділити декілька найважливіших аспектів. *По-перше*, ідеї і принципи толерантності мають стати елементом професійної свідомості бібліотекарів, а також всіх представників суспільства, потреби яких вони обслуговують. У цьому полягає один з головних принципів гуманістичної місії бібліотек [27, 60, 332].

*По-друге*, новою умовою, яка сприяє зближенню культур в міжкультурній комунікації, є віртуалізація спілкування через Інтернет. Якщо раніше глобальна мережа використовувалася винятково як середовище передачі файлів і повідомлень електронної пошти, то нині за її допомогою вирішуються складніші завдання розподіленого доступу до Інтернет-ресурсів. Незважаючи на те, що удосконалюються і не змінюються засоби пошуку, постійно зростаючий обсяг інформаційного масиву потребує впорядкованої системи доступу та використання інформації і знань. У цьому контексті готовність до міжкультурної комунікації розглядається нами як суттєвий аспект особистісної готовності людини до повноцінної соціальної взаємодії. Сучасна бібліотека може створювати умови для розвитку особистості, зокрема для формування готовності до міжкультурної комунікації як найважливішого чинника її повноцінної соціалізації та самореалізації в суспільстві.

*По-третє*, бібліотека, як комунікаційний центр, може впливати на медіаграмотність користувачів. У своїй діяльності вона інтегрує функції освіти і виховання з метою формування творчої особистості, людини глобального світу і носія певної культури як елемента глобального різноманітності. Інтернет, що слугував спочатку дослідницьким і навчальним інтересам, стає все популярнішим у світі звичайного спілкування. Тому організувати ознайомлення читачів з іншими культурами можна і заочно, використовуючи ресурси бібліотеки. Перспективним напрямом діяльності бібліотек може стати співпраця з національно-культурними товариствами та безпосередні зустрічі читачів з представниками інших культур.

*По-четверте*, важливим фактором є організація міжособистісного спілкування в багатонаціональному середовищі. Відомо, що кожен народ береже свої традиції і передає культурний спадок від покоління до покоління, що підтверджується у фольклорі, який відображає життя народу, його погляди, ідеали. Нині виникла нова форма спілкування — Інтернет-фольклор, який представлений різноманітними жанрово-стилістичними напрямками і течіями: есе, щоденники, листи в гостьових книгах. Як зазначає Т. І. Сулова, «...використовувані в Інтернет-просторі фольклорні форми та звернення до нього сприяють перетворенню світу й навчають жити в злагоді з ним. У фольклорі, подібно до міфу сучасний світ набував сталості, в ньому відбувається поєднання реальності з людьми, опису з поясненням, предмет зі знанням» [358, с. 141]. Це свідчить про те, що читання все більше зміщується в електронне середовище. Спілкуючись опосередковано, люди намагаються не тільки представляти свої особисті інтереси, а й вивчати культуру, традиції інших народів.

Стосовно цього погляди науковців мають певні розбіжності. Аналізуючи роботу російського дослідника А. Є. Войскунського «Спілкування, опосередковане комп'ютером», відзначаємо, що автор наголошує на відмінності спілкування в локальній мережі, порівняно з реальним спілкуванням. У дослідженні згадується про те, що спілкування в локальних мережах відрізняється не тільки від реального спілкування (тобто спілкування, не опосередкованого комп'ютером), а й від спілкування в глобальних мережах за деякими параметрами; тобто, спілкування в глобальних мережах має певну специфіку [112].

У прямому сенсі віртуальна реальність є «технічно конструйоване за допомогою комп'ютерних засобів інтерактивне середовище породження й оперування об'єктами, подібними до реальних або уявних, на основі їх тривимірного графічного уявлення, симуляції їх фізичних властивостей (об'єм, рух тощо), симуляції їх здатності впливу й самостійності в просторі» [168, с. 184].

Отже, відбувається зміна інформаційного поля під впливом уже сформованої глобальної інформаційної системи. Процеси глобалізації охопили і спілкування, що полягає у зростанні взаємозалежності населення різних країн і регіонів планети, у своєрідному «стискуванні» соціального і комунікативного простору, в можливості спілкування з партнером, що перебуває в різних куточках земної кулі [304, с. 28–35].

**Інформаційний підхід** до спілкування базується на теорії обміну між людьми інформацією, здебільшого пізнавального та когнітивного типу. Процес взаємодії бібліотекаря і читача (користувача) базується на встановленні контакту, спілкування і комунікацій (користування іншими бібліотеками) та ін. Поширення новітніх ІКТ, розвиток в бібліотеках інформаційного середовища розширюватиме сферу застосування віртуального спілкування, впливатиме на зміст і організацію традиційного спілкування.

Для кожної конкретної бібліотеки зміст діяльності визначається через підпорядкованість її роботи інформаційним потребам читачів. Бібліотека, як будь-яка інформаційна система, — це інформаційна модель галузі і різноманітних структур соціуму. Будь-яка із сфер діяльності не змогла існувати без усної комунікації, але з часом вона неодмінно формувала документальну комунікацію [172, 327, 341, 403].

Безперечно, комунікація як окрема форма суспільної взаємодії пов'язана з процесом розвитку комунікативної функції спілкування. У нових соціокомунікаційних умовах людина перебуває під впливом безперервних потоків інформації, переважно тієї, що транслює глобальна мережа Інтернет. На думку деяких учених, віртуальна реальність стала однією з головних проблем сучасності. Викликає занепокоєння те, що глобалізація певним чином стандартизує зразки і способи спілкування, що позбавляє його індивідуального забарвлення та певної національно-культурної своєрідності.

Таким чином, сучасна ситуація соціально-комунікаційної взаємодії зумовить певні зміни в організації спілкування та комунікації в бібліотеках. Можливо тому в системі соціальних комунікацій знання цієї форми належить важливе місце. В комунікаційну епоху виникає потреба в поновленні наших уявлень про систему соціальної взаємодії, однією із форм якої є спілкування, тому що її вивчення має тривалішу історію та глибше соціально-психологічне обґрунтування. Дотримувати всіх норм надзвичайно складно, тому науковці й приділяють таку увагу проблемам людського спілкування. Адже реальне життя людини — це процес інформаційної взаємодії, будь-які корективи в життєдіяльності зумовлені новими інформаційними імпульсами, джерелом яких є або природа, або соціальна практика.

З урахуванням вищевикладеного, можна запропонувати декілька завдань вдосконалення діяльності сучасних бібліотек. Одне з найважливіших завдань полягає в тому, щоб сприяти форму-

ванню надійного і комфортного інформаційно-комунікаційного середовища для своїх користувачів. Надійність спілкування при цьому передбачає гарантований доступ до інформаційних ресурсів і створює умови для формування безпечного для розвитку особистості інформаційного простору, який сприятиме зростанню творчих здібностей і духовних якостей особистості. Це неможливо без цілеспрямованої просвітницької та виховної роботи, результати якої позначатся на формуванні світогляду молодого покоління, результатом якої буде формування гармонійних ІП [120].

Отже, під впливом історичних процесів відбувається не лише набуття досвіду, але й подальший розвиток і вдосконалення культури, створюються нові культурні цінності, змінюються традиційні форми передачі і засвоєння культури, що відбивається і на спілкуванні. Зважаючи на багатогранність поняття «спілкування» необхідно визначити його структуру в бібліотечній діяльності.

## *Розділ 2*

# **БІБЛІОТЕЧНЕ СПІЛКУВАННЯ: СТАНОВЛЕННЯ ТА РОЗВИТОК**

### **2.1. Соціально-функціональна залежність спілкування в бібліотечній діяльності**

Незнання людьми специфіки бібліотечної діяльності призвело до того, що вона вважається соціально значимою, але не престижною. Можливо, це прорахунки культурної політики держави, а можливо, самі бібліотекарі зневірилися в перспективі майбутнього своєї професії!? Тому цілісне бачення бібліотечної діяльності має особливе значення для професії. Адже на даний момент виникають нові види діяльності, пов'язані із соціокультурними змінами, інформатизацією та технологізацією. Але традиційним напрямом професії є спілкування з читачами, користувачами послуг бібліотек, завдяки спілкуванню організовується діяльність.

Бібліотечна діяльність на теоретичному рівні є предметом дослідження бібліотекознавчої теорії. Більшість представників бібліотечної наукової галузі, зокрема К. І Абрамов, А. М. Ванєєв, Ю. В. Григор'єв, І. О. Давидова, М. Я. Дворкіна, Н. В. Жадько, В. О. Ільганаєва, В. К. Ключєв, М. С. Карташов, Н. М. Кушнарєнко, Т. В. Новальська, І. В. Лукашов, В. С. Пашко, І. П. Пилко, К. І. Рубинський, В. В. Скворцов, М. С. Слободяник, А. А. Соляник, Ю. М. Столяров, О. С. Чубар'ян, Г. В. Шемаєва так чи інакше при розгляді бібліотечної діяльності торкаються спілкування.

У науковому контексті «бібліотечну діяльність» аналізувала М. Я. Дворкіна [130]. У нових інформаційно-комунікаційних умовах вона визначила її як бібліотечно-інформаційну діяльність. У межах однієї бібліотеки бібліотечно-інформаційна діяльність представлена в різних видах (формування бібліотечно-інформаційного фонду, аналітико-синтетична переробка інформації, формування довідково-пошукового апарату, бібліотечно-інформаційне обслу-

говування, бібліотечний менеджмент та ін). Ці види діяльності взаємопов'язані метою, технологією, різними рівнями організації. Заслужують на увагу праці І. С. Пилко, в яких розглядаються бібліотечна діяльність і технології та процеси. Новий вид інформаційної діяльності, бібліотечні електронні ЗМІ досліджує С. В. Горова. Особлива увага в монографії приділяється трансформації інформаційної функції відповідно до вимог сьогодення, розвитку сучасних форм бібліотечної роботи, зокрема встановленню ролі періодичних електронних видань — нового різновиду електронних інформаційних ресурсів [83]. Розвиток бібліотечної діяльності з моменту виникнення перших бібліотек аналізують Б. Ф. Володін, В. О. Ільганаєва, А. В. Соколов та ін. Зокрема, В. О. Ільганаєва зазначає, що місце бібліотечної діяльності визначилося соціокультурними потребами суспільства: «Це пояснюється тим, що бібліотека є накопичувачем і передавачем пізнавально-інформаційних моделей дій, культури в цілому як практично перетворювальної діяльності в цілому. Друкований документ забезпечив реалізацію дистанційного спілкування у географічному і часовому просторах» [171, с. 4]. Бібліотекознавство як наука розвивалося протягом тривалого часу, але інтенсивно — лише на початку ХХ ст. Особливості сучасного бібліотекознавства є безліч факторів. Особливо технологічних, але вони пов'язуються з історичним баченням, напрямками методологічних пошуків та наукових узагальнень. Професійною діяльністю бібліотекаря тривалий час (внаслідок розподілу праці, що історично склався у сфері соціального спілкування) були документи, тобто книги. Звідси, зміст діяльності бібліотекаря зорієнтований на вирішення завдань з надання необхідних документів та задоволення інформаційних потреб читачів/користувачів. Отже, особливість діяльності бібліотекаря полягає в тому, що її мета може бути досягнута у кожній певний момент звернення до документного потоку [171, с. 52]. Бібліотечна професія відзначається багатогранністю своєї діяльності. **Мета** бібліотечної діяльності пов'язана зі сферою соціально-комунікативної діяльності, яка спрямована на забезпечення суспільних потреб в документах, інформації, знаннях. У сучасних умовах, коли масштабно впроваджуються інформаційні технології та телекомунікаційні засоби зв'язку, особливо актуальними напрямками бібліотечної діяльності є:

- допомога користувачам у доступі до інформації (інформаційно-сервісний);

- надання освітніх послуг (когнітивно-педагогічний);
- участь у соціалізації людини з використанням виховних аспектів (гуманістично-виховний);
- організація культурно-просвітницьких заходів (культурно-просвітницький);
- розширення партнерських відносин (стратегічно-комунікаційний).

Відповідно до напрямів необхідно вивчити та уточнити завдання діяльності бібліотекаря, що вирішуються завдяки спілкуванню. Щодо **першого**, зазначимо, що вся діяльність бібліотекарів пов'язана з книгами, документальними джерелами. Д. Х. Шира так визначив суть цієї загальнопрофесійної ознаки бібліотекаря: «Знання книг і знання людей, тобто знання бібліотечних фондів та джерел комплектування, а також уміння поставити себе на місце читача, зрозуміти його потреби, — ось фундамент, на якому стоїть будівля бібліотечного обслуговування» [410, с. 95]. Тобто до бібліотекарів висувають вимоги застосування теоретичних знань, яка потім виявиться в спілкуванні з читачами під час їхнього обслуговування. Адже на практиці зразу відчувається, що до знаючого бібліотекаря завжди черга (особливо це помітно у бібліотеках освітніх закладів).

Підкреслимо, що в будь-якому виданні підручників з бібліотекознавства зазначатиметься, що для фахівця в галузі обслуговування читачів характерне одночасне спілкування з читачем і книгою. Тому тут найзначущим є поєднання діагностичних здібностей, пов'язаних з функціями відбору і пошуку, і комунікативних здібностей, необхідних для спілкування з читачами, встановлення значеннєвого зв'язку між їх запитамі і джерелами інформації. Бібліотекар є організатором неформальних інформаційних зв'язків між читачами, їх спілкування, обміну думками та оцінювання літератури, надаючи їм можливість вести як задалегідь підготовлені зустрічі, семінари з постійним складом учасників, дні фахівців різних галузей науки і техніки, читацькі конференції, так і вільні, не підготовлені задалегідь зустрічі, бесіди, диспути читачів у науковому або літературному клубах [183, с. 108].

З 90-х рр. розпочинається технічне переоснащення бібліотек і перетворення їх у інформаційні центри на основі нових технологій, що вплинуло на виникнення нових функцій чи вдосконалення існуючих. Нині діяльність бібліотеки зазначається як **інформаційно-сервісна** — надання інформації про наявні бібліотечні ресурси, організація пошуку, видачі і прийому документів

та інформації запитів різних категорій користувачів, забезпечення доступу до віддалених джерел інформації. Вона пов'язана з етапами становлення інформаційного суспільства:

- інформатизації як соціально-культурного процесу зміни предмета і рушійних сил розвитку;
- комп'ютеризації як першого етапу оволодіння технологією;
- управління інформацією як цивілізаційним процесом гармонізації культурного середовища. До цього періоду належить і завершення інституціоналізації сфери соціально-комунікативної діяльності [173, с. 246].

Особливість інформаційної функції сучасної бібліотеки в тому, що вона реалізується нею в тісній взаємодії з іншими суб'єктами інформаційного процесу, з використанням різних каналів поширення інформації. Значення для читачів має не просто отримання документальних джерел інформації, а якісне, точне і своєчасне надання необхідної інформації. Варто також зазначити про велику кількість бар'єрів та перешкод, які відчуває кожен користувач. Бібліотекарі усього світу занепокоєні вірогідністю зниження відвідувань бібліотек. Виникають навіть теорії про бар'єри використання бібліотек. В одному із зарубіжних видань [423] їх поділяють на організаційні, психологічні, емоційні. В іншому зазначаються територіальні (часові, правові, семантичні, відомчі, технологічні, економічні, ідеологічні, моральні, інтелектуальні бар'єри). Однак вплив багатьох перелічених факторів може бути послабленим чи відстороненим, якщо персонал бібліотеки по-справжньому зацікавлений у цьому.

Як відомо, величезною перевагою бібліотек є можливість структурування інформації відповідно до потреб користувачів бібліотеки та організувати персонально-орієнтоване інформаційно-бібліографічне обслуговування. Крім того, поглиблення уявлень про ІІ пов'язано з новою соціальною реальністю, яка визначається як інформаційне середовище, інформаційний або комунікаційний простір (Т. Ф. Берестова, Р. С. Гиляревський, М. Я. Дворкіна, А. І. Каптерев, Ф. І. Шарков, О. Б. Швидка, Я. Л. Шрайберг та ін.). Існує думка, що сучасний інформаційний простір нав'язує людині велику кількість надлишкової, паразитної інформації, агресивно втручається в інформаційне середовище людини. Наслідком цих процесів є зростання потреб людини, споживацьке ставлення до навколишнього середовища. Саме тому, необхідність спілкування на теми роз'яснювання переваг надання бібліотечних послуг зростає.



Вирішуючи питання інформаційних потреб, маємо використувати всі наявні бібліотечні засоби. **Засоби** бібліотечної діяльності поділяють на традиційні (документальні) та інноваційні (пов'язані з ІКТ). Так, наприклад, бібліотека ВНЗ як соціокультурний інститут локальної дії, близький до повсякденного життя молоді, використовує документну інформацію, що надає змогу цілеспрямовано впливати на читання, а також оцінку соціальних подій і фактів. Для студентів вона є центром інформаційного і духовного спілкування. Відомо, що виконуючи своє функціональне призначення, бібліотекар ВНЗ у сфері обслуговування читачів охоплює широке коло діяльності, зокрема і виховання. Виховна діяльність, здійснювана бібліотечними засобами, спрямована на формування позитивної мотивації і задоволеності результатами творчої діяльності [92].

Виникнення нових форм і методів інформаційного забезпечення дозволяє вдосконалити інформаційно-бібліографічне забезпечення. Це виявляється, перш за все, у створенні вторинних електронних документів, що є результатом інтелектуальної діяльності бібліотечних фахівців, складовою бібліотечних фондів, до яких користувачам надається доступ через локальні і глобальні мережі. Це і надання бібліографічної інформації про наявність та місцезнаходження певних документів, уточнення бібліографічних даних документа, забезпечення тематичних запитів і та ін. У міру розвитку інформаційних технологій має зростати роль бібліотек як соціально-комунікаційних центрів, центрів по формуванню інформаційної культури суспільства на основі інформаційного світогляду, що сприятиме формуванню гармонійних інформаційних потреб користувачів, а також надійного і комфортного для гармонійного розвитку особистості інформаційного середовища [119].

Отже, комунікаційна функція тісно переплітається з інформаційною, яка передбачає сам процес передачі інформації, тобто процес комунікації. При цьому поняття «комунікація» в контексті розгляду інституційних якостей бібліотеки використовується більшою мірою для визначення принципів соціальної взаємодії, а не способів його організації. Водночас інформаційна функція супроводжує всі процеси, пов'язані із зверненням до змісту документа, пронизує всі елементи бібліотечної праці, оскільки будь-яка дія, що містить роботу з документами на рівні його змісту, семантики, передбачає створення нової інформації, метазнань.

Згідно з комунікаційною функцією, бібліотека надає користувачам не тільки сам документ або відомості про нього, але і без-

посередньо необхідну їм інформацію. Здійснення означеного виду діяльності пов'язане з більш високим рівнем бібліотечного сервісу. В такому разі бібліотека бере на себе зобов'язання надати користувачеві не документи, що містять необхідну йому інформацію, як це буває в більшості випадків, а на основі вивчення та аналізу їх змісту, кінцевий результат — відомості, які його цікавлять. Така робота може бути виконана в традиційному режимі, коли користувач в усній або письмовій формі отримує відповідну довідку, або в електронному, коли пошук в інформаційному масиві здійснюється за допомогою певних технічних і програмних засобів, а користувач отримує необхідні йому відомості, часто навіть не відвідуючи бібліотеки та не зустрічаючись з бібліотекарем, спілкуючись з ним опосередковано. Віртуалізація бібліотек на думку О. І. Ратникової, — це розуміння її як комунікативної системи, що вирішує складніші завдання із забезпечення доступу не тільки до документів й інформації, але й безпосередньо до знань [315, с. 21].

Таким чином, технічна і технологічна модернізація забезпечили зміцнення інформаційної функції сучасної бібліотеки. Бібліотека стає повноправним суб'єктом інформаційного простору. Вона збирає і зберігає документовану інформацію і знання, бере участь у формуванні документального потоку і здійснює його аналітико-синтетичну обробку, систематизує і оцінює інформаційно-когнітивні ресурси. Здійснюючи систематизацію та каталогізацію документів, довідково-бібліографічне обслуговування, бібліотека створює основу для багатьох сучасних інформаційних і освітніх процесів. Переважаючи завдання бібліотечної діяльності в цьому напрямі:

- за допомогою бесід вивчати інформаційні потреби користувачів;
- проводити заняття із основ інформаційної культури та розробляти навчально-методичні матеріали для користувачів;
- долучати до своєї діяльності різні способи пропаганди: бесіди, лекції, презентації, які б стимулювали формування гармонійних ІІІ як складової частини ІК.

Як зазначалось вище, бібліотека повинна брати активну участь в оцінюванні, інтерпретації і фільтруванні інформації, у встановленні певних зв'язків між інформаційними масивами, щоб забезпечити доступ користувачів до широкого спектру джерел знання і соціально значущої інформації. Стосовно **другого, когнітивно-педагогічного** напрямку, слід зазначити, що в умовах, коли у сус-

пільстві відмічаються інноваційні впровадження у галузі освіти, бібліотека стає активним учасником надання освітніх послуг, не тільки користувачам навчальних закладів, але й дорослим громадянам, які прагнуть вдосконалити свої знання, використовувати їх у нових галузях своєї діяльності, адже освітньо-педагогічна діяльність спрямована на організацію бібліотечно-бібліографічних занять з основ інформаційної культури із різними категоріями користувачів; участь у мережевих олімпіадах, наукових конференціях, телекомунікаційних проєктах у системі дистанційного навчання, організації презентацій та ін. Серед інновацій О. М. Зуєва називає діяльність, пов'язану з обслуговуванням педагогів. Це і задоволення запитів «у галузі педагогічних інновацій і нових технологій», створення «банку педагогічної інформації» (поряд з традиційними та електронними каталогами), «інформування керівництва навчального закладу з питань управління освітнім процесом», підтримка діяльності педагогів «у галузі створення інформаційних продуктів (документів, баз даних, Web-сторінок тощо)», сприяння «проведенню атестації» тощо [167].

Отже, новий напрям освітньої діяльності, породжений реаліями трансформацій бібліотек у сучасному інформаційному суспільстві, значно урізноманітнив **освітню** функцію. Для освітніх бібліотек — це той орієнтир, на якому вони зосереджуватимуть свою роботу. Інформаційне забезпечення навчального процесу у вишах і школах буде здійснюватиметься з використанням електронних підручників на компакт-дисках, кожен з яких міститиме всі необхідні студенту або школяреві матеріали. Практично це призведе до зникнення частини бібліотек або їх укрупнення, що нині називається оптимізацією. Нині виникли такі структури, як медіацентри, медіатеки, мультимедійні навчальні центри. Головним для таких структур є не стільки формування фондів медіа матеріалів, скільки навчання технологій їх створення і використання, формування медіаграмотності, виховання медіакультури. Відтак, зростає роль кваліфікованих кадрів, педагогів-бібліотекарів, консультантів, основою діяльності яких є спілкування.

Так, К. І. Рубинський розглядав бібліотеку як педагогічну і науково-допоміжну установу та вважав предметом бібліотекознавства, а бібліотекаря «педагогом-енциклопедистом» [317, с. 91]. Пізніше ці ідеї розвивав Д. А. Балака. Його бібліотекознавча теорія втілена в актуальній донині праці «Аналітичний та синтетичний метод вивчення читачівства» [19], де він формулює

визначення понять «загального інтересу» та «читацького інтересу». Крім того, він одним із перших науковців обґрунтував термін «бібліологічна педагогіка — наука про організований виховний й освітній вплив книгою й через книгу на читача в напрямі виховання всебічно розвинених людей...» [20, с. 14]. Д. А. Балака пише, що завданнями бібліопедагогіки є вивчення тих, кого виховують, на кого впливають, тобто конкретних читачів. Він пропонує прямі й опосередковані форми впливу постійного і короткочасного типу. Особливо виділяє бібліотечні уроки, навчання роботи з книгою на систематичній основі. Головною особою в бібліопедагогічному процесі є бібліотекар, який постійно спілкується з читачами. У своїх працях він неодноразово наголошує на тому, що вся система бібліотечної роботи з читачами — це усвідомлена цілеспрямована робота з виховним впливом.

Відомий учений В. І. Терьошин у сферу бібліотечної діяльності пропонує ввести «бібліопедагогіку — педагогіку, закладену в зміст документно-інформаційних джерел: друкованих, аудіовізуальних, електронних матеріалів» [364, с. 123]. Автор підкреслює, що не слід розглядати бібліопедагогіку лише з позицій виокремлення книг та інших документів, присвячених педагогіці. У цілому в будь-якому документі формується особлива бібліопедагогічна дидактика, що дозволяє користувачеві повно й успішно освоювати смисловий зміст інформації.

Педагогічна компетенція, яка тісно пов'язана із спілкуванням, часто порушується в публікаціях А. Я. Айзенберга, Г. О. Алтухової, В. О. Бородіної, Г. І. Іванової, Н. В. Жадько, Н. В. Збаровської, С. Є. Єзової, І. Г. Моргенштерна, В. І. Черниченко та ін. Думка теоретиків уже має певні позитивні результати. Так, з 24 червня 2011 р. в Росії вступив в силу наказ Мініздовсоцрозвитку № 448н від 31.05.2011 р., де зазначається про внесення нової кваліфікаційної характеристики посади «педагог-бібліотекар». Українські бібліотекознавці не часто переймаються теоретичними проблемами дитячих та шкільних закладів, надаючи перевагу практикам. Для шкільного бібліотекаря, котрий виконує ті ж самі функції, поки що ніяких змін не передбачено. Одним із важелів формування педагогічної компетенції бібліотечних фахівців (в основному шкільних та дитячих бібліотек) поки що вважаються курси підвищення кваліфікації.

У своїй діяльності бібліотекар-педагог реалізує сукупність необхідних функцій: виховну, організаторську, прогностичну, попереджувально-прогностичну, бібліотерапевтичну, організаційно-

комунікативну. Метою професійно-педагогічної діяльності бібліотекаря, що працює з молоддю, можна назвати надання допомоги в підготовці її до життя, до вміння виживати в сучасних умовах, досить складних і суперечливих. Крім того, необхідно допомогти молодим читачам визначитися у виборі професії, допомогти зберегти власну індивідуальність, стати творчою особистістю [393]. На думку автора, професійно-педагогічна діяльність бібліотекаря бібліотеки — це складна багатокомпонентна система. Вона об'єднує такі найважливіші види діяльності як освітньо-виховна і самоосвітня, інформаційно-просвітницька, комунікативна, організаторська, інтерактивна, соціально-психологічна, психотерапевтична, духовно-творча, дослідницька.

Зважаючи на специфіку бібліотеки як соціального інституту виховання, слід зазначити, що для успішної роботи з читачами бібліотечному фахівцю важливо опанувати всі види діяльності, які реалізуються в процесі безпосереднього і опосередкованого спілкування з читачами та іншими людьми, які опинилися всередині професійно-педагогічного процесу, що здійснюється в бібліотеці.

Згідно з Декларацією ЮНЕСКО про культурне різноманіття, необхідно вдосконалювати навички використання нових інформаційних і комунікаційних технологій, які слід розглядати одночасно і як навчальні дисципліни, і як педагогічні засоби, здатні підвищувати ефективність послуг у галузі освіти. Діяльність бібліотек у цьому напрямі має бути в соціально гарантованому мінімумі послуг, що надаються бібліотекою. Отже, особливої уваги потребує медіаграмотність користувачів.

Навчання інформаційної грамотності різних груп користувачів необхідно і тому, що з кожним роком збільшується кількість учасників дистанційної освіти. Дистанційна освіта стала породженням віртуалізації соціально-комунікаційного процесу. Вона вже є невід'ємною частиною сучасного навчання, яке передбачає обов'язковий зворотний зв'язок. Її особливістю визнано здійснення зворотного зв'язку між учасниками освітнього процесу, адже, в міжособистісному спілкуванні процес обміну інформацією ніби подвоюється і, крім змістового навантаження, передає від реципієнта до комуникатора відомості про те, як реципієнт сприймає і оцінює поведінку комуникатора.

Окрім виконання суто бібліотечних та інформаційних функцій нині бібліотеки все активніше здійснюють наукові дослідження. Їх основна спрямованість — вивчення структури та

загальних властивостей документальної інформації, аналіз закономірностей інформаційних комунікацій і розробка теоретичних основ кумуляції, аналітико-синтетичної обробки, зберігання, використання даних і знань для задоволення інформаційних потреб суспільства. Вирішення цього комплексу проблем дозволить створювати інтелектуальні технології продукування нових знань безпосередньо в бібліотеці, що стане підтримкою науково-дослідницької діяльності. На бібліотеки освітніх закладів покладена важлива місія — пропагувати відкритий доступ як засіб поширення знань. У зв'язку з цим виникла потреба у створенні репозитаріїв. Л. Г. Бакуменко в дисертаційному дослідженні порушила питання електронного архівування документів через створення репозитаріїв у вітчизняних бібліотеках (РБ). Автор зазначає, що одним із перспективних засобів оперативного та якісного обслуговування користувачів для задоволення їхніх потреб з питань науки та освіти є корпоративна взаємодія РБ ВНЗ України, основними функціями якої мають стати: 1) інтеграція електронних навчально-наукових ресурсів РБ ВНЗ; 2) забезпечення комунікаційної взаємодії суб'єктів у процесі електронного архівування на корпоративних засадах; 3) створення, функціонування та використання корпоративних навчально-наукових ресурсів РБ ВНЗ, формування на їх основі спільного банку даних; 4) надання користувачам структурованого доступу до ресурсів власних РБ та можливість доступу до регіональних, національних і світових електронних ресурсів з питань науки та освіти [18].

Значення у зв'язку з цим для бібліотек ВНЗ має створення електронних колекцій, активізація процесу підготовки інформаційних продуктів, зокрема освітнього типу, можливості Інтернет-навчання. Відтак, важливим фактором діяльності бібліотекаря та бібліографа є прищеплення інформаційної культури. Техніка розвивається надзвичайно швидко, а інформаційна грамотність перебуває на досить низькому рівні. В основному це завдання зводиться до того, щоб знайти щось в «гуглі» і вставити. Бібліотека є провідником у світ Інтернету, вона надає впорядковану інформацію в цьому хаотичному просторі. Окрім того, завданнями також є:

- сприяти організації знань читача, тобто спілкуючись допомогти читачеві не тільки в отриманні й організації знань;
- поширювати інформацію про нові бібліотечні форми: репозитарії, сайти тощо;

- сприяти розвитку здібностей зацікавлених людей до самоосвіти, надсилаючи їм онлайн повідомлення, листки-інформації, рекомендовані списки літератури.

Отже, розвиваючи когнітивну діяльність бібліотека перетворюється в найпродуктивнішу систему управління знаннями. Наш досвід переконує, що більшість бібліотекарів навіть не усвідомлюють комунікативне завдання як компонент педагогічного процесу, хоча в реальній діяльності вирішують її несвідомо.

Вищезазначені завдання діяльності бібліотекаря тісно пов'язані із гуманістичною місією, що характерно для **гуманістично-виховного** напрямку. Головна мета перебудови бібліотеки — її гуманізація, а саме: активне вивчення культурної спадщини, яка міститься в книжковому фонді, взаємна зацікавленість бібліотекаря та читача в спілкуванні, створення сприятливих умов для контактів читачів між собою.

Історично склалася думка, що основоположними функціями в діяльності бібліотек є соціалізація й інкультурація особистості. Соціалізація передбачає формування соціальних зв'язків, засвоєння надбань культури, соціальних норм, розвиток самосвідомості, уявлень про себе, соціальне пізнання, ролей та навичок практичної діяльності.

Соціалізаційна концепція бібліотечного обслуговування ґрунтується на теорії соціалізації особистості, сформульованій в ХХ ст. як альтернативи теорії виховання. Упродовж тривалого часу метою бібліотечної діяльності, як зазначає С. Г. Матліна, було виховання людини, спрямоване на певну сторону життєдіяльності. Звідси перенесені в нові підручники завдання бібліотек — сприяти «моральному, трудовому і правовому вихованню» тощо. Подібний сталий підхід передбачає нездатність самого суб'єкта виховання самостійно «споживати» культурні цінності. В кращому випадку йдеться про його розвиток у формі простого духовного відтворення, орієнтованого на підтримування досягнутого рівня, збереження накопиченого, наслідування ідеалу незмінності [254, с. 46].

Нині відбувається значне коригування функцій бібліотеки — зокрема відхід від ідеологічної та розвитку соціалізуючої функції. Бібліотекознавці М. І. Акіліна, І. К. Джерелієвська, Н. В. Жадько, В. О. Ільганаєва, Л. П. Каліберда, М. С. Карташов, С. В. Красовський, В. П. Леонов, Ю. П. Мелентьева, Р. С. Мотульський, К. Т. Селіверстова, А. В. Соколов, Ю. М. Столяров, В. Р. Фірсов та ін. мають особисті погляди на соціалізуючі функ-

ції діяльності бібліотек, трактуючи культуру праці як професійне спілкування бібліотекаря з читачем. Нове полягає, насамперед, в усвідомленні необхідності відтворення загальнокультурних, національних, регіональних, етнокультурних, субкультурних традицій як соціально пріоритетних. Вони дозволяють бібліотеці виконувати гуманістичну місію соціальної підтримки, особливо вразливої частини населення, що найбільш її потребує. Необхідно впроваджувати в практику діяльності бібліотек інноваційні методи, форми, прийоми, можливо нестандартні та оригінальні.

На думку В. О. Бородіної, соціалізація особистості відбувається у педагогічно організованому просторі. Бібліотека і освіта мають спільну мету — сприяють соціалізації особистості. Досягнення цієї мети неможливо без інтеграції бібліотеки та освіти. Інтеграція можлива за такими напрямками: створення загального інформаційного простору у ВНЗ, у школі, невід’ємною частиною якого буде інформаційне середовище бібліотеки; «експансія» бібліотеки у навчальний процес з метою формування інформаційної культури користувачів. Такий підхід передбачає «гармонізацію взаємодії соціальних інститутів. Всі учасники цього процесу повинні мати високий рівень власного інформаційного розвитку в цілому і читачького зокрема, що потребує певної професіоналізації у передачі досвіду інформаційної діяльності, у формуванні інформаційної культури» [52].

Українська дослідниця А. С. Чачко також відзначила, що бібліотекарі виявилися однією з професійних груп, найприйнятнішою до соціально-педагогічної роботи: допомоги й обслуговування категорій населення (соціально вразливих, обмежених у спілкуванні, проблемних, девіантних тощо) [392].

Бібліотечне обслуговування осмислюється як діяльність, що сприяє успішному входженню особистості в соціум; засіб зростання особистості завдяки набуттю знань, отриманню; формування світогляду, вибір професії і професійного вдосконалення, створення сім’ї тощо. Відтак, посилюється суб’єкт-суб’єктна домінанта, а соціалізуюча парадигма бібліотечного обслуговування передбачає читача як активного і повноправного учасника процесу бібліотечної діяльності. Бібліотекар поважає його право на вільний, індивідуальний читачький розвиток, на здобуття повної і доступної інформації, організовує спілкування з ним на основі принципів професійної етики. Зарубіжні та вітчизняні дослідники свідчать, що сучасні бібліотекарі активно долучилися до процесу інформатизації, опановують нові технології, умови та



правила діяльності, залучають до обслуговування користувачів нових категорій, зокрема анонімних та дистанційних. У сучасних соціокомунікаційних умовах бібліотекарі працюють одночасно в традиційному та новітньому інформаційному просторі, оснований на електронних технологіях, про що свідчать публікації науковців [54, 57, 71, 72, 204, 205, 212, 263, 415].

Нині активне сприяння процесу підготовки висококваліфікованих фахівців, гармонійному розвитку особистості, а також вихованню почуття патріотизму на державному, регіональному й інших рівнях потребує активізації виховної функції. Сутність виховної діяльності бібліотеки полягає в тому, що, по-перше, бібліотека — культурний заклад, який зберігає національні, духовні, виховні традиції, що відіграють надзвичайну роль у житті та діяльності студентської молоді (формування професійних навичок, світогляду читачів, навичок поведінки в суспільстві, творчість та ін.); по-друге, бібліотека формує інформаційне середовище, яке сприяє задоволенню інформаційних потреб і будь-яка надана читачеві інформація вже чинить виховний вплив. Інформаційна спрямованість виховної діяльності бібліотек ВНЗ полягає в інформаційно-розвиваючій і просвітницькій функціях. Мета їх — інформація та організація пізнавальної активності студентської молоді, поширення комплексу гуманітарних знань.

Бібліотекарі відзначають, що особливе місце в процесі спілкування необхідно приділяти молоді. Важливо зважити на індивідуальну психологію читача, і його соціальне середовище, мотивацію до читання. На практиці з'ясовано, що слід не переобтяжувати його повчаннями і мораллю. Адже смуток і нудьга, на яку так часто скаржаться молодь, виправдовуючи асоціальну поведінку, частково виникають внаслідок інформаційного перевантаження [233, с. 23].

Виховання передбачає просвітництво. Н. Є. Добриніна тому й називає як основну просвітницьку функцію, «суттю якої є поширення знань». Об'єктом просвітницької діяльності бібліотеки, вважає автор, є «різні категорії читачів, а в центрі — особистість з її вільними, причому нічим не обмеженими інтересами». На її думку, не можна ставити знак рівності між просвітницькою і виховною функціями, «тому що друга передбачає формування особистості певного типу, навіювання їй певних ідей, прищеплення необхідних, з точки зору вихователя, якостей» та пов'язана з поняттям «керівництво читанням», котре дискредитувало себе [134, с. 14–15].

Досить закономірною є думка А. С. Чачко стосовно того, що бібліотекарі причетні і до культури, і до освіти, і до інформування. Досвід роботи з книгою і читачем, який потребує набуття найширшого спектра знань, навичок та інтуїтивних, творчих засобів інтерактивного пошуку є серйозною підставою для престижності професії [390, с. 21]. Дійсно, в бібліотеці як культурному центрі часто взаємодоповнюють одна одну такі функції як культурна, культурно-освітня, дозвіллева, рекреаційна. Оскільки бібліотека є частиною загальнолюдської культури, вона водночас являє собою один з найважливіших факторів її розвитку, поширення, оновлення і збільшення культурного надбання, то цю функцію нині можна визначити як соціокультурну.

Як уже зазначалось, комунікативно-когнітивний компонент бібліотечного спілкування стає найнеобхіднішим. У сучасних умовах він зазнає гуманістичних змін завдяки створенню психологічних умов, які стимулюють інтерес до знань про людину, до літератури психологічного типу, знань з конфліктології, що стає імпульсом до постійного розвитку комунікативної компетентності, здатності усвідомлювати власні гуманістичні та агресивні якості характеру як чинники успіхів і невдач у стосунках з людьми. Все це спонукає бібліотекаря бути толерантним у ставленні до людей.

У бібліотеці, де опанування гуманістичним інтерактивним компонентом спілкування забезпечується засвоєнням різних видів рольової поведінки, навичок діалогічного спілкування, завжди беруть до уваги інтереси, почуття, емоції, переживання інших учасників комунікативної взаємодії, що сприяє не тільки формуванню взаємних симпатій, але й гуманному ставленню один до одного.

**Звідси сформулюємо завдання діяльності бібліотекарів, що вирішуються в гуманістично-виховному напрямку:**

- урахування значення психолого-педагогічного такту бібліотекаря в процесі бібліотечного спілкування;
- знання факторів, чинників подолання конфліктів та бар'єрів спілкування;
- використання гуманістично-діалогової і компромісної стратегій міжособистісного спілкування;
- толерантність як основа гуманістичного спілкування.

Все більше переконуємося, що бібліотечна професія належить до таких видів людської діяльності, де спілкування із фактора, що супроводжує працю, перетворюється в категорію професійно

значиму. При цьому спілкування постає не як форма звичайної людської взаємодії, а як категорія функціональна і переростає в професійно-творчу функцію.

**Культурно-просвітницька** діяльність передбачає насамперед організацію заходів з метою залучення читачів до культурних цінностей. Автори підручника «Общее библиотековедение» М. С. Карташов та В. В. Скворцов порівнюють бібліотеку з вулицею з двостороннім рухом: «...в одному напрямі зусиллями бібліотекарів надходить до читачів інформація про наявні здобутки культури, а в іншому — рухається інформація про новостворені її цінності» [183, с. 9]. Дійсно, бібліотекарі завжди намагалися донести до своїх читачів кращі надбання культури.

Практики підтримують традиційні функції бібліотек, спрямовані на культурно-просвітницьку роботу, що завжди мали на меті живе спілкування. Але без готовності працювати для людей спілкування буде беззмистовним. Змістовне спілкування — це завжди творчість, в якій моральні та ціннісні аспекти переплітаються, взаємопроникають. Часто в освітніх та дитячих бібліотеках культурно-просвітницька діяльність поєднується з виховною. Бібліотекарі-професіонали експериментують, знаходять інноваційні форми, наближені до сучасної реальності і мали б подобатися читачам. Про необхідність театралізації бібліотечної діяльності, тобто бібліотечної режисури у проведенні бібліотечних заходів, писали С. Г. Матліна, Т. П. Мещерякова, Г. К. Олзоєва, В. В. Перепелиця, Т. І. Рудишина, та ін.

Нині бібліотеці дедалі складніше протистояти альтернативним джерелам інформації. Наприклад, цільова аудиторія університетської бібліотеки — студенти, молоде покоління, багато часу проводять у віртуальному світі, і все складніше знаходити методи, щоб запобігти цьому. Бібліотека намагається запропонувати їм справжнє живе спілкування, діалог.

Як не дивно, але В. В. Перепелиця [297] вважає, що для сучасної багатоаспектної бібліотечної діяльності бібліотекаря, котра потребує ініціативи, креативності, майстерності, необхідні артистичні здібності і навички. Особливо ці вимоги актуальні для бібліотекарів, які працюють в муніципальних дитячих бібліотеках, а також у спеціалізованих бібліотеках. Артистизм є найважливішою якісною характеристикою особистості бібліотекаря, що здійснює підготовку і проведення культурно-дозвіллевих заходів, обслуговує дітей. Опосередкованіше означена якість пронизує всі аспекти бібліотечного обслуговування користувачів як

художньо-комунікативної творчості бібліотекаря. Серед професійних умінь бібліотечного фахівця, автор називає: поставлений голос, розвинене мовлення, природні й невимушені жести, хороша пам'ять, висока комунікативна культура та ін. Однак, сучасна система бібліотечної освіти формує спеціаліста-виконавця, а не творчу артистичну особистість з креативним та інноваційним мисленням.

Зазначимо, що творчий потенціал закладений у кожній людині з народження і розвивається в міру її зростання. Проте можливість реалізації творчого потенціалу у всіх неоднакова, що залежить як від індивідуальних особливостей людини, так і від умов та способів її взаємодії з іншими, особливо у професійному середовищі. Творчість — не дарунок природи, а набута через трудову діяльність властивість. В. О. Моляко, досліджуючи проблему творчості і обдарованості, визначає такі основні складові в структурі творчого потенціалу:

- 1) задатки, схильність, що виявляються в підвищеній чутливості, певній вибірковості, визначаються загальною динамічністю психічних процесів;
- 2) інтереси, їх спрямованість, чистота й систематичність проявів, домінування пізнавальних інтересів;
- 3) допитливість, схильність до пошуку й вирішення проблем;
- 4) швидкість у засвоєнні нової інформації, створення асоціативних масивів;
- 5) здатність до постійних порівнянь, зіставлень, вироблення еталонів;
- 6) прояви загального інтелекту — швидкість оцінювань та вибору способів вирішення, адекватність дій;
- 7) емоційна забарвленість окремих процесів, емоційне ставлення, вплив почуттів на суб'єктивне оцінювання, вибір, надання переваг;
- 8) наполегливість, цілеспрямованість, працелюбність, систематичність у роботі;
- 9) творча спрямованість на пошуки аналогій, комбінування, реконструювання, здатність до зміни варіантів, економність у рішеннях, використанні часу, засобів та ін.;
- 10) інтуїтивізм — здатність до прояву неусвідомлюваних швидких оцінок, рішень;
- 11) порівняно швидке й якісне набуття вмій, навичок, опанування прийомами, технікою праці, майстерністю виконання відповідних дій;

- 12) здатність до вироблення власних стратегій і тактик при вирішенні різних проблем, завдань, пошуках виходу із складних, нестандартних ситуацій [272, с. 5].

З метою розвитку означених вмінь, навичок необхідно звільнити бібліотекарів від бюрократичної рутинної зайнятості та більше надавати їм умов для творчості, яка потребує часу для пошуку нових контактів, спілкування. Необхідно зважити і на комунікабельність, комунікативність як найважливіші властивості бібліотекаря, адже йому доводиться встановлювати зв'язки з іншими комунікаційними структурами, а отже, незнайомими людьми. Зрозуміло, що без творчого підходу це зробити складніше. Звичайно, творчим задумкам допомагає професійна періодика, професійні курси з підвищення кваліфікації та ін. Але, на нашу думку, без ентузіазму, впровадження інноваційних форм роботи неможливе без вироблення у співробітників бібліотек творчого мислення, цілеспрямованості, а інколи й мужності. Адже, без того «вогнику» в очах, який захоплює творчих людей, про креативність, новаторство не варто говорити. Так, Т. Б. Ловкова, розглядаючи традиційні та інноваційні форми культурно-дозвіллевої діяльності бібліотек, порівнює їх з горизонталлю та вертикаллю. Вертикаль — це творчий прорив в невідоме і неординарне, самобутнє і оригінальне, горизонтальне — традиційне. Вони не завжди стали, можуть мінятися місцями [229, с. 41].

«У бібліотеках, що відомі своїми інноваційними досягненнями, зазвичай працюють не просто талановиті, а дотепні люди, які цінують гумор та знають, де і як його застосовувати», зазначає відомий бібліотекознавець С. Г. Матліна [254]. Завдяки цьому можна створити атмосферу радості, коли посмішка бібліотекаря формує у читачів образ теплого дому, сприяє розкриттю творчого потенціалу. На жаль, не кожен фахівець на це здатен. Від природи у творчих людей є певний магнетизм, дар, що надає поштовх до креативу. Серед диференційованих ознак креативності можна виокремити такі: вміння сформулювати проблему, побачити в ній якнайбільше зв'язків; гнучкість як уміння розуміти та сприймати нові погляди й думки; розширення, вихід за межі традиційного; оригінальність, що полягає у відмові від стереотипності в мисленні та діяльності тощо.

Креативність бібліотекаря не має наукового ступеня, вона закладена у підсвідомості як відчуття любові до своєї професії, гордість за можливість спілкуватися з людьми і дарувати їм частинку своєї душі, знань. Визначальними якостями бібліоте-

каря мають бути: професіоналізм, ерудиція, освіченість, любов до людей. Важливими вважаються чуйність, людяність, толерантність, творча винахідливість, духовність, почуття стилю та гумору. Саме такими і повинні бути бібліотекарі, що працюють зі студентською молоддю. Бібліотекареві необхідно допомагати у становленні індивідуального стилю комунікативної активності через організацію різних видів групової діяльності. На допомогу бібліотекарям, що займаються проведенням заходів **культурно-дозвілльєвої** діяльності, пропонуються напрямки самовдосконалення:

- самонавчання через перегляд фахових видань, даних у мережі Інтернет.
- програми навчання бібліотекарів на курсах підвищення кваліфікації, спрямованих на демонстрування можливостей ігрової діяльності в навчально-виховному процесі;
- тренінги, мета яких: навчити алгоритмів створення авторських ігрових програм.

Відомий німецький бібліотекознавець С. Зельбман зауважував: «Щоб наукові бібліотеки майбутнього не були лише засобами розповсюдження інформації, а являли собою центри формування громадської думки, необхідно інтенсивно проводити масові заходи. Не можна списувати масову роботу в архів. Просто, може, назвати її публічною і продовжувати шукати сучасні форми» [40]. Саме тому практики намагаються знайомі їм форми роботи з читачами ХХ століття модернізувати до сучасного комунікаційного соціуму.

У сучасних бібліотеках масова робота з її новаторськими, нестандартними бібліотечними заходами більшою мірою нагадує культурно-дозвілльєву діяльність бібліотек і потребує творчого підходу бібліотекаря. Але не кожен фахівець з вищою бібліотечною освітою, стверджує Г. К. Олзоева, може вести масову роботу: «Велике значення мають висока ерудиція, артистичність, навіть марнославство, бажання показати, виявити себе, що так характерно для артистичних натур...» [287, с. 10]. Для того, щоб вдало пройшов будь-який культурний захід, необхідно написати сценарій. На думку автора, «в бібліотеках сценарії пишуть для заходів..., де читач, в основному є глядачем, реципієнтом, гостем» [287, с. 91]. Можливо тому, бібліотекарі стали приділяти увагу таким заходам, які стосуються дозвілльєвих практик.

Актуальними нині є заходи, що виявляються в рекреаційному напрямі, тобто організація дозвілля з читачами. **Дозвілльєва**

функція передбачає організацію культурного й інтелектуального проведення вільного часу, сприяння міжособистісному спілкуванню в умовах, властивих бібліотечному культурному середовищу. При цьому дозвіллева діяльність є основою реалізації соціальних функцій бібліотек і має інформаційну та функціональну спрямованість. Якщо інформаційна функція бібліотеки спрямована в першу чергу на задоволення читацьких потреб, то дозвіллева — на їх формування. Культурно-дозвіллева діяльність передбачає культурний відпочинок і спілкування, які відбуваються в умовах вільного часу на основі особистого інтересу та виявлення ініціативи щодо їх змістовного проведення, а, отже, задоволення дозвіллево-комунікативних потреб.

Зарубіжні вчені вважають, що дозвіллева діяльність є основою для творчої самореалізації кожної особистості впродовж усього її життя, а не лише під час навчання в школі чи у вищому навчальному закладі [421]. Дозвілля — це сфера, що надає можливості для саморозвитку, самореалізації, самоосвіти, вона кожному дозволяє максимально виявити свою індивідуальність як на поведінковому рівні, так і у творчості, асоціюється з діяльністю, супроводжуваною позитивними емоціями, що виконується не заради якоїсь зовнішньої мети, а заради неї самої. Окрім того, сфера дозвілля має значний арсенал засобів соціалізації особистості [367], і важливо, щоб така цілеспрямована діяльність здійснювалася в суспільно бажаному руслі, поширюючись на фізичний, психічний, емоційний, моральний, естетичний розвиток особистості. До уваги береться організація різних форм відпочинку (фестивалів, клубів, літературних салонів, конкурсів, красзнавчих читань, участі в різних святах, виставках картин і декоративно-ужиткового мистецтва, літературних театрах, котрі стали невід’ємною частиною бібліотечного обслуговування).

Активізація цієї роботи засвідчує, що бібліотеки можуть бути не лише інформаційними центрами, але й центрами відпочинку та розваг. Тим більше, що у співвідношенні «безоплатні-платні» послуги у сфері дозвілля пріоритетною серед більшості населення залишається бібліотека, обрана для використання вільного часу [229]. Поліфункціональність дозвіллевої діяльності бібліотеки спрямовується на активізацію різноманітних засобів пошуку активних напрямів організації дозвілля з використанням сучасних технологій. Встановлено, що основними функціями дозвілля у бібліотеках є комунікативна, творча, пізнавальна та виховна.

Комунікативна функція дозволяє розширити можливості для спілкування, подолання самотності, знаходження нових друзів. Вона яскраво виявляється в таких формах дозвілля, як диспути, дискусії, вечори відпочинку, конференції, конкурсні та розважальні програми, просвітницькі акції тощо. При цьому інформаційне спілкування передбачає обмін думками, задоволення естетичних та пізнавальних потреб.

Творча функція спрямована на створення умов для виявлення й розвитку творчого потенціалу особистості. Маючи різноманітні інтереси, людина прагне визнання своїх здібностей та вмій на дозвіллі. У бібліотеці творча функція яскраво виявляється в таких формах дозвілля, як участь в театралізованих виставах, конкурсах, фестивалях, бесідах, самодіяльних концертах, прикладній творчості. Важливо зазначити, що у процесі самодіяльної творчості людина формується як митець, майстер, удосконалюючи не лише саму себе, а й середовище.

Специфіка виховної функції полягає в тому, що педагогічні завдання реалізуються з урахуванням інших функцій (розважальної, відпочинку тощо) і не підкреслюються без зайвої потреби. Адже учасники будь-якого дозвіллевого заходу відвідують його не для того, щоб їх виховували, а для задоволення своїх творчих інтересів, потреб у культурному спілкуванні, цікавому відпочинку. Бібліотека реалізує виховну функцію з урахуванням психолого-вікових особливостей своїх читачів, їх запитів та інтересів. Тому й процес виховання особистості є латентним і органічно накладається на процес самовиховання.

Вирішуючи питання дозвілля, бібліотеки постають центрами культури і соціально і психологічно значимого спілкування для молоді. Вони активно практикують форми культурно-дозвіллевой діяльності, засоби емоційного впливу на читачів, які раніше вважалися нехарактерними для них, активно використовуються прийоми театралізації, музичний супровід з використанням сучасних комп'ютерних програм, що забезпечують музичне супроводження, відеопокази тощо

Специфіка ВНЗ накладає в певній мірі відбиток на організацію дозвіллевих форм та методів роботи з молоддю. Більшість студентів Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка — вихідці із сільської місцевості. Сільська молодь, зазвичай, залишається поза індустрією дозвілля, задовольняючись культурно-дозвіллевими і рекреаційними послугами, перелік яких обмежується телеба-



ченням, читанням книг, місцевими звичаями та святкуваннями, релігійними обрядами. Але сучасний фахівець повинен володіти не просто певним обсягом знань і умінь, бути здатним до творчого мислення та оригінальних ідей, але й, перш за все, бути особистістю з «розвиненою духовністю, мораллю, культурою, здоров'ям і патріотизмом, тобто всім тим, без чого він не може ефективно виконувати свої професійні функції на користь держави і людства» [166, с. 9]. Зазвичай, члени окремої студентської групи приїхали навчатися до університету з різних місцевостей і проживають в гуртожитках. Саме тому проведення дозвілєвих програм, конкурсів, що організують бібліотечні фахівці разом з кураторами груп, надають їм можливість більше спілкуватися та пізнавати один одного. Перевага такої форми роботи полягає в тому, що в процесі використання вільного часу, відпочинку, дозвілля кожна студентська група може сприйматися як активна цілісна одиниця.

Ознайомлення з культурними цінностями насамперед сприяє:

- формуванню в молоді емоційних почуттів;
- розвитку уявлень про дозвілля (деякі елементи побаченого можна взяти як приклад для проведення культурних програм у своєму навчальному закладі);
- піднесенню настрою і прагненню до спілкування, в якому виявляються емоційні переживання, приємні чи відразливі сторони дійства;
- виникненню бажання відвідати культурний заклад ще раз [102, с. 17].

Саме в бібліотеці студентська молодь може проводити дозвілля змістовно, інтелектуально, з отриманням нової інформації, перш за все, з книг як основних артефактів, що забезпечують зв'язок поколінь, діалог епох «поза часом та простором». Дозвілля, яке бібліотека надає та забезпечує читачам, потребує величезних енергетичних затрат. Готовність та інтерес до подібної діяльності є базовою основою, що формує особливу субкультуру — субкультуру читачів бібліотек.

Отже, бібліотеки у своїй роботі використовують великий арсенал форм і методів традиційних, перевірених часом, масових заходів та нових, не менш ефективних, форм культурно-просвітницької діяльності.

Імідж бібліотеки кращий там, де бібліотечний колектив більше налаштований на інновації, конструктивні зміни, які є прямим наслідком і втіленням креативної спрямованості персоналу.

Л. І. Бейліс вважає, що на креативність фахівця впливають два фактори: професійне самопочуття (рівень задоволення особистих та особистісних потреб: матеріальний і моральний стан бібліотекаря, усвідомлення ним своєї необхідності й успішності; наявність позитивного іміджу — власного і установи; відчуття піклування держави та підтримки суспільства) і професійна самосвідомість [34, с. 10]. Перші складові визначають умови праці на невизначено великий період, регулюють та ініціюють виробничу й креативну діяльність у межах існуючого законодавства й кращих традицій колективу. Другі — потребують особливого професійного середовища.

Для культурно-просвітницької діяльності характерна організація масових заходів. Відповідно, бібліотекарям необхідно створювати довірливе середовище, в якому існує проникнення у світ почуттів і переживань, готовність стати на точку зору співрозмовника. Тобто це спілкування за законами взаємної довіри, коли партнери дослухаються, поділяють почуття, співпереживають. У навчальній бібліотеці, особливо студенти, прагнуть, щоб з ними радилися, зважали на їхні міркування і завдання бібліотекаря — зважити на цю потребу. Зазначимо і про умови спілкування. Їх можна охарактеризувати як сприятливі, несприятливі та нейтральні. Сприятливі: комфорт, доброзичливу атмосферу, кваліфікаційну допомогу бібліотекаря та ін. Відсутність зазначеного — до несприятливих умов.

Вивчаючи діяльність бібліотекаря у цьому напрямі, необхідно зазначити, що неабияку роль відіграє емоційний стан. Одна з головних функцій емоцій полягає в тому, що вони допомагають орієнтуватися в навколишньому середовищі. Будь-яке інформаційне повідомлення стосується емоційного стану людини і позначиться на спілкуванні, бібліотечному зокрема. Як відомо, емоційні люди часто усвідомлено використовують невербальні засоби спілкування. Якщо вербальна і невербальна взаємодія взаємопов'язані, то, знаючи вплив позитивних невербальних засобів, бібліотекар зможе змінювати своє внутрішнє ставлення до читача. Так, наприклад, відкриті жести, відкритий погляд, посмішка, контакт очей, нададуть спілкуванню доброзичливості, дружелюбності. Невербальна поведінка людини нерозривно пов'язана з її психічним станом і слугує засобом її вираження.

Особлива роль, на думку М. О. Стахів, належить інтонації, основними функціями якої є: доповнення, заміщення, передбачення мовного висловлення, регулювання мовного потоку, ак-

центування на повідомленні, економія мовного висловлення. Інтонація дорослих, за твердженням фахівців, може нести до 40% інформації. Часто за допомогою інтонації люди вкладають у слова набагато більше, ніж вони означають. У свою чергу співрозмовник сприймає не лише сам текст, а й підтекст, що передається через певний тон. Слова чи фрази, залежно від тону, яким вони вимовлені, можуть засмучувати або звеселяти, звеличувати або наснажувати, спонукати людину до діяння [345, с. 100].

Однак, у підручнику Ю. П. Мелентьєвої зазначено, що тільки 60% бібліотекарів вміють опановувати свої емоції, решта 40% — ні. Це виявляється як у нестриманості («сплеск» емоцій), так і «економії» емоцій, яка призводить до «згорнутого» спілкування, що, зрештою, повертається проти самого бібліотекаря, несучи йому нудьгу, роздратування, незадоволеність та інші негативні емоції [263].

Бібліотекар, спілкуючись з читачем, повинен організувати взаємні контакти таким чином, щоб емоційний вплив на читача (користувача) був позитивним. Світ емоцій дуже складний і різноманітний. Дослідники виділяють багато видів емоцій. У бібліотечному спілкуванні найбільш характерні:

- альтруїстичні, наприклад бажання допомоги;
- комунікативні — потреба у передачі інформації;
- гностичні, пов'язані із потребою пізнання;
- гедоністичні, пов'язані із потребою комфортності [там само].

Уміння контролювати емоції є складовою психологічного потенціалу особистості. Бібліотекознавці впевнені, що важливою якістю бібліотекаря є психологічна готовність до спілкування, зумовлена індивідуально-типологічними особливостями особистості, тобто потреба в соціальних контактах, легкість їх встановлення, хороше емоційне самопочуття на всіх етапах спілкування, професійна готовність, що виражає прагнення бібліотекаря до співпраці і встановлення оптимальних взаємин з читачами [55, 183, 241, 263, 395].

Недоліком фахівців-практиків є невміння використовувати рефлексію, як засобу, що допомагає усвідомлювати і регулювати свою життєдіяльність, наприклад складати психологічні портрети. Психологічна інерція породжує невпевненість у своїх творчих можливостях, які блокують особистісний розвиток і реалізацію творчого потенціалу. Основними проблемами психологічного аспекту бібліотечного спілкування дослідники вважають:

- роль особистісних якостей бібліотекаря і читача в спілкуванні, їх сприйняття один одним;
- значення психолого-педагогічного такту бібліотекаря;
- можливості подолання конфліктів і бар'єрів спілкування та ін.

На спілкування впливають і психологічні особливості людей. Якщо бібліотекар ознайомлений з науковими характеристиками психологічних типів особистостей (І. Павлов, К. Юнг, Я. Камічек та ін.), то це допомагає якнайглибше розкрити антропологічну культуру особистості. Таким чином, знання психології надає можливість бібліотекарям правильно визначити тактику спілкування. Слід звернути увагу на те, що тактика має конкретні прийоми залучення уваги співрозмовника, встановлення контакту з ним, впливу на нього, вона може змінюватись навіть у процесі однієї розмови як інтуїтивно, так і осмислено. Все це сприятиме виробленню толерантного підходу у розмові з кожним відвідувачем.

Бібліотеки, виконуючи просвітницьку і виховну функції, є проповідниками ідей толерантності. Відомо також, що бібліотеки — найбільш відкритий інститут культури, найдоступніший для всіх без винятку категорій користувачів, що здійснює інформаційний обмін завдяки наданню документів на паперових та електронних носіях. Вони не допускають інформацію, яка пропагує ворожнечу й насильство. Про роль бібліотек як безпосередній інструмент культурного обміну і співробітництва писала К. Ю. Генієва в монографії «Библиотека как центр межкультурной коммуникации» [74]. У роботах Н. Є. Добриніної, С. А. Езової, О. Ю. Качанової, Т. Ф. Каратигіної, Я. Л. Шрайберга та ін. вказується на те, що основний принцип толерантності полягає в доступі до перевіреної інформації.

Однак толерантність, на нашу думку, не вичерпує проблему міжкультурної комунікації. Реалізація принципу толерантності передбачає з'ясування особливих аспектів, які мають відношення до встановлення міжкультурного контакту. Це перш за все питання терпимості, етичності, гуманістичного розуміння загальнолюдських цінностей, таких як справедливість, вірність, любов та повага до людей, національна гордість тощо. Законодавча база багатьох країн проголошує принципи, які визначають ідеологію толерантності в суспільстві [121].

**Отже, в культурно-просвітницькій діяльності бібліотекарями вирішуються такі завдання:**

- встановлення розуміння як основи продуктивності бібліотечного спілкування;
- надання значної уваги та осмисленню ролі емоцій у бібліотечному спілкуванні;
- вдосконалення психологічних навичок спілкування;
- актуалізація компетентності професійного спілкування в рекреаційному напрямку обслуговування читачів (організація дозвілля, відпочинку, розваг відвідувачів бібліотеки).

Охарактеризуємо наступний напрям: **стратегічно-комунікаційний**, що передбачає розширення партнерських відносин.

Нині не можна не помітити, що бібліотека і бібліотекарі стали відкритіші суспільству. Однак спільно з іншими установами та організаціями культури бібліотеки можуть більш плідно надавати підтримку програм і розробок, які стимулюють позитивні зміни в суспільстві і спрямовані на досягнення цілей побудови інтелектуального суспільства завдяки формуванню потреби набуття нових інтелектуальних навичок для виконання своїх службових обов'язків, для участі в нових формах взаємодії з органами влади, взаємодії людей, що належать до різних культур та ін.

Бібліотеки приділяють велику увагу проведенню соціокультурних заходів, зв'язкам з громадськістю (зокрема, з владними структурами, ЗМІ, правовими, соціальними та іншими установами). Комунікативно компетентним бібліотекарям, легше налагодити взаємини, як з індивідуальними читачами, так і з групами користувачів, представниками місцевих органів влади та управління, установ культури, спонсорами, благодійниками, а також інформувати широкі верстви населення про широкомасштабну діяльність бібліотеки, поширювати в суспільстві позитивні думки.

Теоретики одностайно проголошують, що соціально-комунікаційне середовище постійно змінюється [31, 139, 240, 341, 404]. Очевидно, є потреба заохочувати системи контактів з іноземними партнерами. Успіх бібліотеки в сучасному мінливому світі, багато в чому залежить від стану її партнерських відносин з іншими установами та організаціями, передусім близькими їй за культурною сферою. Тому бібліотека постійно шукатиме способи встановлення та підтримання з ними взаємовигідних партнерських відносин.

Відкритість та вихід на широку аудиторію потребують від бібліотекаря більш високої культури, зокрема мовної, етичної, знання етикету, формування іміджу. Зокрема актуалізується вивчення мовної компетенції [46, 67, 175, 204]. Так, Ю. Б. Аврасва

і Е. С. Овчірова намагалися досліджувати мовну культуру методистів: рівень їх культури, лексичного запасу мови. Більшість опитаних вважають культуру мови ознакою високої професійної майстерності, основним інструментом психологічного впливу на співбесідника. На їх погляд, ключовими складовими мовної культури є здатність і уміння здійснювати взаємодію з представниками різних соціальних інститутів та організовувати спілкування з різними суспільними категоріями. Ці уміння складають сутність інтерактивної комунікації, що передбачає вилучення необхідної інформації із спостережуваних мультимедійних подій, розвиток когнітивної комунікації [2].

Для встановлення партнерських відносин з іншими організаціями важливу роль має **ділове** спілкування. Культура ділового спілкування містить в собі глибокі знання і чітке неухильне дотримання всіма учасниками цього спілкування деяких загальноприйнятих і взаємопов'язаних між собою вимог: ввічливість, скромність, коректність, точність, запобігливість, автентичність, доброзичливість. Автори монографії «Философия общения» [378, с. 398–340] надають досконалу характеристику перелічених вимог. Ці вимоги, а також знання, уміння і навички людини також призначені для того, щоб прогнозувати і за можливістю направляти поведінку і думки партнера по спілкуванню на досягнення раніше визначеної мети цього спілкування. Слід зазначити, що дані вимоги набувають особливого значення під час проведення ділового спілкування, яке складає суттєву частину професійної діяльності бібліотекарів у напрямі розширення партнерських відносин.

Основна **мета ділового** спілкування полягає в обміні інформацією, необхідною для ефективного здійснення спільної діяльності і успішного досягнення очікуваних її результатів. Стиль бібліотечного ділового спілкування є результатом великої цілеспрямованої праці колективів бібліотек, що забезпечує позитивні результати. Головне, підготуватися до запланованої розмови. Промовцеві необхідно звертатися до різних джерел — наукової літератури, офіційних документів, матеріалів журналів, газет, теле- і радіопередач. Вміло підібраний фактичний матеріал ще не є гарантією гарного виступу. Зібраний матеріал необхідно серйозно проаналізувати. Варто намагатися викласти головні думки й положення своїми словами. У бібліотекаря є можливість звернутися до довідкових видань, щоб переконатися у правильності значення певного слова. Це навіть професійна необхідність,

і в його компетенції радити всім звертатися до словників. Вміння сказати просто про складне — велике мистецтво і нелегка праця. Складна мова призводить до втрати уваги, зниження інтересу, а іноді — до повного «виключення» слухачів з процесу мовленнєвого спілкування. Найцінніше в усному виступі — роздуми вголос. Слід пам'ятати: слово написане й слово вимовлене — різні речі.

Діалог з аудиторією активізує всі види уваги. Говорити зі слухачами, а не при них — в цьому секрет успішного виступу. Неабияке значення має тон розмови, вміння вислухати іншого, вчасно й доречно підтримати тему. Основоположником уміння слухати визнається І. Атватер, який дав визначення цьому процесу та назвав типи слухання [9]. **Правильне слухання** — найскладніше в спілкуванні. Неуважне слухання може призвести до безрезультативного спілкування. Як зазначено у підручнику «Психологія спілкування» [377], статистичні дані свідчать, що із загальної кількості часу, який використовується для контактів на роботі і вдома, 9% часу ми пишемо, 16% — читаємо, 30% — говоримо, 45% — слухаємо (точніше, мали б слухати).

Властивість слухання як особистісна якість притаманна не всім людям. Ми не слухаємо співрозмовника з різних причин: через брак часу, контраст емоційного стану реципієнта зі змістом слів комунікатора тощо. Психологічні процеси, позначені поняттями «слухати» і «чути», суттєво відрізняються. Слухати означає напружувати орган слуху, а чути — напружувати мозок, зосереджуючи увагу на словах партнера. Саме тому слухаючи можна не чути, оскільки свідомість у цей час зайнята іншими проблемами, думками, інформацією. Дослідження уміння слухати чітко вказує на те, що звичка неуважно слухати навколишній світ і людей створює основні бар'єри до поліпшення будь-яких взаємовідносин, зростання кар'єри. Слухання — це комунікаційна властивість. Дослідники Л. Баркер та К. Ватсон розробили програму навчання ефективному слуханню[23].

У бібліотекознавстві уміння слухати досліджували: І. А. Мейжис, Е. І. Шапіро, С. А. Єзова, як особистісну якість бібліотекаря слухання розглядали І. К. Джерелієвська, О. В. Решетникова, Т. А. Жданова та ін. Бібліотекар повинен знати, що багато людей чують лише те, що хочуть почути. Щоб інформація сприймалася суб'єктивно, він повинен зважати й на це. Ефективне слухання передбачає правильне розуміння слів і почуттів мовця, зосередження на обговорюваній проблемі. Воно забезпечує усвідом-

лення і вирішення партнерами по спілкуванню обговорюваної проблеми, створення спільного інформаційного поля, спільного смислу, налагодження відвертих стосунків, взаєморозуміння.

Отже, ефективність бібліотечно-інформаційної діяльності бібліотечними спеціалістами залежить від уміння слухати. Вважаємо, що проблема слухання в бібліотекознавстві потребує більш активної популяризації та досконалого вивчення.

У процесі взаємодії людей особливого значення мають невербальні засоби спілкування, про що пишуть: Г. О. Алтухова, О. В. Бруй, С. А. Єзова, І. А. Мейжис, Н. М. Спіріна та ін. Невербальна комунікація, на думку І. А. Мейжис, є таким же продуктом суспільного розвитку, як і мова. Автор пропонує сукупність вправ, які сприятимуть розвитку невербального спілкування. У діяльності бібліотекаря для встановлення контактів з іншими установами матимуть значення вправи: «Особливості голосу і мови», в якій виділені такі параметри: швидкість мови (зазначимо, що мова жінок відрізняється від чоловіків саме швидкістю, що інколи неможливо зрозуміти найсуттєвіше); гучність, артикуляція, висота голосу, ритм мовлення. Для того, щоб оцінити якість голосу, автори американського підручника для бібліотекарів пропонують спеціальну вправу «Оцінка свого голосу». На наш погляд, сутність вправи в тому, щоб записати свій голос, а потім прослухати, оцінити та зробити певні висновки [260, с. 37–38].

Бібліотекар повинен вміти використовувати невербальні прояви власної експресивної поведінки для забезпечення ефективної комунікації. Невербальна поведінка сприяє розвитку і вдосконаленню комунікативних можливостей, які мають проявитися у вербальному спілкуванні. У процесі вербального спілкування необхідно враховувати техніку, темп мовлення, голосність, тембр, дикцію. Для цього існує культура спілкування.

У культурі спілкування прийнято розрізняти такі види: міжособистісне і рольове. В офіційній обстановці прийнятішим є **рольове** спілкування. Рольовим вважається спілкування між людьми як конкретними виконавцями певних соціальних ролей. У процесі даного виду спілкування людина певною мірою позбавлена можливості спонтанної поведінки і свободи вибору мовних засобів, оскільки деякі її дії жорстко диктуються роллю, що виконується [378, с. 396]. Службові відносини теж носять функціонально-рольовий характер, але їм присутня значна тривалістність, вони, як правило, мають більше значення в житті людей.



Їх учасники знають один одного в більшій чи меншій мірі, як працівників, членів одного колективу.

Бібліотекареві, який є партнером по спілкуванню із людьми інших за професійною ознакою установ чи владних структур, насамперед необхідно бути успішним, викликати у відповідній сторони позитивні емоції та зацікавленість. Звичайно, розмова відбуватиметься ефективно тоді, коли їх поведінка відповідає прийнятним зразкам, тим ролям, які обрали співрозмовники. Поведінку людей із взаємним очікуванням кваліфікують як тактовну. Це важлива умова успіху в спілкуванні. Наприклад, стосунки із фахівцями преси допомагають розширити коло знайомств з іншими організаціями. Спілкування з представниками спеціальних інтернатів, дитячих будинків, здійснюється з метою підтримки людей з обмеженими можливостями. Дані партнерські відносини потребують особливої рольової участі (материнської, братерської, опікунської), а також професійної — компетентної майстерності прищеплювання інтересу до читання у фахівців бібліотек, проведення святкових заходів (наприклад, свята Миколая, Масляної та ін), зустрічей і спілкування інвалідів з читачами бібліотеки. У бібліотеки є шанс надати нові та рівні можливості дітям-інвалідам — відкрити для них за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій вікно у великий світ освіти, культури і мистецтва [40, 41].

У рольовому спілкуванні мають виявитися різноманітні аспекти діяльності. У кожній бібліотеці накопичений свій досвід співпраці із соціальними партнерами, але хочеться вірити, що бібліотека завжди відіграватиме роль консолідуючого начала між партнерами. Соціальне партнерство в практичній діяльності бібліотек історично ґрунтується на територіальній взаємодії з іншими закладами і організаціями у проведенні спільних заходів (школи, інші навчальні заклади, літературні спілки, музеї, видавництва та ін.).

Для того, щоб бібліотекарі були готові до рольової участі у спілкуванні, бібліотекознавець Н. В. Збаровська [165] розробила технології ігрового імітаційного моделювання. Основними ознаками рольових ігор є чітке формування проблем; формулювання єдиної мети; розробка та реалізація послідовного розміщення проблем. Рольові ігри передбачають розподіл ролей, переробку інформації та підготовку матеріалу відповідно до запропонованої ролі. Знання правил рольової гри допоможе в практичній діяльності, адже інтелектуальні форми діяльності бібліотек набирають

популярності, про що свідчать публікації на цю тему («Что наша жизнь? — игра»: матеріали в помощь проведению в библиотеке ролевых игр экологической тематики / РГЮБ; сост. Н. В. Бубекіна. — М., 1994. — 25 с., матеріали в професійній періодиці).

Соціально-рольова взаємодія виявляється і в мовленнєвому етикеті. Як зазначає Ю. В. Косенко, на вибір певної одиниці мовленнєвого етикету впливає соціальна роль індивіда — нормативно схвалений суспільством спосіб поведінки, який очікується від кожного, хто має таку соціальну позицію. Структуру мовленнєвого етикету визначають такі основні елементи комунікативних ситуацій: звертання, привітання, прощання, вибачення, подяка, побажання, прохання, знайомство, поздоровлення, запрошення, пропозиція, порада, згода, відмова, співчуття, комплімент, присягання, похвала тощо [211].

Питання бібліотечного етикету та деякі аспекти мовленнєвого етикету розглядають бібліотекознавці Г. О. Алтухова, Т. В. Варганова, О. Б. Виноградова, Н. І. Гендіна, О. О. Грозовська, С. А. Єзова, В. Г. Жирова, Н. В. Збаровська, Л. П. Каліберда, Ю. П. Мелентьєва, В. С. Пашкова, Е. Р. Сукіасян, І. О. Трушина, В. Р. Фірсов, Я. О. Хіміч, О. В. Шликова та ін. [55, 75, 149, 156, 162, 265, 296, 354, 386].

Характеристику культури спілкування бібліотекарів на основі спостережень, опитувань здійснила С. А. Єзова. Науковець визначила три рівні культури спілкування бібліотекарів публічних бібліотек: високий (15%), середній — (50%), низький — (22%). [145, с. 39–40]. Як бачимо, показники першого рівня надзвичайно низькі і в сучасних умовах не відчувається поліпшення. Навпаки, загострення конфліктних ситуацій та невдоволень читачів зростає. Саме тому актуальні проведення індивідуальних бесід із психологами, підвищення кваліфікації, проведення різних тренінгів, ділових ігор тощо. На нашу думку, необхідно поновити таку форму роботи, як зустрічі із досвідченими ветеранами-професіоналами бібліотечної справи. Доречні будуть випуски пам'яток, методичних рекомендацій, особливо для молодих бібліотекарів. Приклад таких порад подають російські бібліотекарі. Так, на основі публікацій відомих бібліотекознавців В. Г. Савіна виокремила поняття мовної компетенції, оформила методичні поради на допомогу бібліотекарям. Це чіткі і короткі визначення основних понять про мову, її складові компоненти, прийоми мовного спілкування бібліотекаря в індивідуальних і масових формах роботи, що ускладнює спілкування та ін. [162].

Отже, мовлення спеціаліста — його візитна картка. Бібліотекар постійно повинен працювати над своєю дикцією, образністю і виразністю мови. Норми професійної етики можуть бути представлені в кодексах професійної етики, але частіше моральні норми передаються усно в колективах (як відомо кожен колектив має свої особливості).

Нині відчувається особлива потреба в культурі спілкування, адже завдяки великій кількості комунікативних засобів і посередників сформувалися нові типи комунікативної взаємодії. Глобальна мережа Інтернет вплинула і на духовно-культурні зв'язки, розкрила спілкування з представниками інших культур, традицій, вірувань тощо. Досягнення певної мети у цьому спілкуванні залежить від рівня опанування комунікативної культури. Отже, не тільки знання в галузі загальних положень про культуру спілкування, етики, етикету, психології спілкування, але й елементи поведінки культури спілкування особистості характеризує реалізацію засвоєних цінностей, норм, знань на практиці, в ситуаціях повсякденного спілкування, передбачає вміння культурної взаємодії, а відтак і культури спілкування [103].

Оскільки стиль поведінки й етика відносин у бібліотеці є складовими її іміджу в суспільстві, вони мають перебувати у сфері персональної відповідальності її директора. Особистий авторитет керівника як лідера надає моральне право на визнання з боку його підлеглих як суб'єктів ділової комунікації тією мірою, наскільки воно ґрунтується на професійних, організаторських, особистісних, зокрема й комунікативних критеріях [156, с. 32]. У тих бібліотеках, де професійна культура та етикет, спершу виконується керівництвом, завжди дружній колектив.

Культура спілкування, дотримання етикету надає можливість стежити за своїм іміджем. Основне завдання іміджу — показати водночас компетентність і готовність до спілкування, створити образ освіченого радника. У свідомості читачів/користувачів імідж бібліотекаря створюється мовою, поведінкою, виглядом і професіоналізмом.

Таким чином, у **стратегічно-комунікаційному напрямі** діяльність бібліотекарів щодо спілкування націлена на вирішення таких завдань:

- кореляція етичних норм та комунікаційної культури спілкування;
- вдосконалення видів рольової поведінки щодо спілкування;

- запровадження в практику нових видів та форм спілкування, що сприятимуть розширенню комунікаційних зв'язків.

Значною мірою на результативність виконання завдань бібліотечної діяльності, що вирішуються за допомогою спілкування, вплинули трансформаційні процеси, саме в площині виконання бібліотеками своїх соціально-культурних функцій.

## **2.2. Спілкування в умовах трансформаційних змін у бібліотеках**

Бібліотеки як соціокультурні інститути суспільства залежні від середовища, в якому перебувають. Нині ця залежність виявляється під впливом, перш за все, трансформації соціальної структури суспільства. Механізмом формування інформаційного суспільства стала інформатизація, «тобто науково-технічний, організаційний і соціально-економічний процес становлення оптимальних умов для задоволення інформаційних потреб і реалізацій прав громадян, органів державної влади, організацій, суспільних об'єднань на основі формування і використання інформаційних ресурсів із застосуванням сучасних інформаційних технологій» [406, с. 166].

Теоретичному обґрунтуванню трансформацій, що відбуваються в сучасній бібліотеці, присвячені праці Л. І. Альошина, О. В. Башун, М. Я. Дворкіної, І. О. Давидової, В. О. Ільганасвої, Л. Й. Костенко, Н. М. Кушнарєнко, Л. Г. Петрової, М. С. Слободяника, Л. Я. Філіпової, А. С. Чачко [3, 31, 128, 212, 298, 327, 392]. Професіонали наголошують, що зміни, які відбуваються в суспільстві, потребують конкретних дій. З позицій інформаційно-документального підходу бібліотеки представляють у своїх працях Н. М. Кушнарєнко, А. А. Соляник, Ю. М. Столяров, В. К. Скворцов, М. С. Слободяник. Значний внесок зробили: Л. Й. Костенко, К. К. Колін, Р. С. Мотульський, Я. Л. Шрайберг, досліджуючи різні аспекти розвитку бібліотеки як інформаційного інституту в контексті побудови суспільства знань. А. С. Чачко на монографічному рівні розглянула проблеми трансформації сучасної бібліотеки та значення людського фактора у цьому процесі [392]. «Сучасному бібліотекознавству необхідно вивчати бібліотеку як систему специфічних людських взаємозв'язків, ґрунтуючись на тому, що соціальні зміни — це результат людської діяльності» [390, с. 28]. Автор переконує, що трансформація — найбезпечні-

ший для культури спосіб змін, оскільки відбувається поступово і передбачає можливість досить тривалого співіснування і взаємодії як старих, так і нових елементів. Оптимістично ставиться до трансформаційної діяльності бібліотек у нових соціокомунікаційних умовах Г. М. Швецова-Водка, адже на її думку, змінюється лише форма зберігання та розповсюдження документованої інформації: замість паперового носія використовується електронний, в той же час він легко переноситься на паперовий [403].

Практики також розуміють, що сучасна інформаційна і соціокультурна ситуації змінюють образ бібліотекаря. Бібліотечна праця набуває нової якості, що передбачає суттєві вимоги до розвитку особистості бібліотекаря. Набуття фахівцями бібліотек навичок роботи з новою комп'ютерною технікою передбачає і формування нового інтелектуального та інформаційного мислення. Теоретичні і практичні аспекти трансформації бібліотеки як культурно-інформаційного центру регіону розглядала О. В. Башун. Основою для формулювання місії, мети, завдань бібліотек ВНЗ в умовах трансформації присвячені дисертації: В. Г. Дригайло, Т. О. Колесникової, Т. В. Коморовської, Т. М. Костирко та ін.

Дисертаційній робота В. М. Горового присвячена об'єктивному процесу трансформації бібліотечних установ у сучасні інформаційні центри. Через призму розгляду соціальних інформаційних баз уточнюються запити на необхідні суспільним інститутам інформаційно-аналітичні продукти, окреслюються напрями вдосконалення методик бібліотечного обслуговування дистантних користувачів [84]. На базі аналізу закономірностей розвитку процесу інформатизації, еволюції запитів зростаючої кількості користувачів у бібліотечних установах, автор прогнозує інтенсифікацію внутрішньосупільних і глобальних інформаційних обмінів, зростання значення бібліотечних структур на новому, якісно вищому рівні в розширенні доступу до інформації всіх категорій людей, що, в свою чергу, зумовить зростання інформаційного, творчого потенціалу суспільства.

Зміни і перетворення, що відбуваються у нових соціокомунікаційних умовах, свідчать про те, що процес трансформації у бібліотеках є системним. Незважаючи на загальні напрями трансформації її прояви в кожній конкретній бібліотеці мають свою специфіку. Проте спільним є те, що трансформація — це процес якісного перетворення бібліотеки; процес зміни бібліотеки або бібліотечного явища; набуття нових ознак і властивостей не тільки бібліотекою, а й її складовими; налагодження широкої взаємодії

з макросередовищем; оптимізація взаємозв'язків у бібліотечному мікросередовищі; формування адаптивного трансформаційного потенціалу; вибір певної моделі функціонування бібліотеки; стабілізація життєдіяльності. У своїх дослідженнях вчені аргументують очікувані результати: поліпшення якості бібліотечно-інформаційного обслуговування; доступ населення до соціально значимої інформації і електронним бібліотечним ресурсам.

Найбільшим чинником успішного функціонування бібліотеки, виходу зі стану «трансформаційної стабільності», на переконання Л. Г. Петрової, є управління, зокрема застосування можливостей менеджменту і маркетингу [298, с. 8]. Трансформаційний потенціал бібліотеки відображає особливо значиму в період змін її системну якість — здатність і готовність до саморозвитку, спрямування на радикальне оновлення основних напрямів діяльності.

Отже, перед бібліотеками постала необхідність вибору варіантів подальшого розвитку. Найперше, що зазнало змін, це **структура**.

Відомий вчений Ю. М. Столяров з'ясував, що бібліотека — це система, що складається з чотирьох взаємопов'язаних елементів: бібліотечного фонду, контингенту користувачів, бібліотечного персоналу та матеріально-технічної бази. Ця точка зору отримала широке поширення і наукове визнання. Вона стала основою уявлень про структуру бібліотечного середовища. Це свідчить про те, що бібліотеку можна розглядати як складну систему, що характеризується сукупністю багатосторонніх, постійних зв'язків і співвідношення між її складовими частинами. Характеризуючи таким чином бібліотеку, В. О. Ільганаєва зазначає, що структура бібліотеки складається з елементів, які первинно зумовили її соціальну ідентифікацію та соціально-функціональну особливість. Такими структурними елементами стали: документ (книга, публікація), читач, споживач), бібліотекар, матеріально-технічна база. Бібліотека може функціонувати тільки при наявності всіх елементів [171].

Актуальній проблемі оновлення та інноваційного переустрою бібліотечної діяльності у зв'язку зі зміною ролі, задач і функцій в оновленому соціокультурному просторі присвячено видання С. І. Головка. Результатами модернізації діяльності бібліотек автор називає:

- впровадження нових інформаційних технологій, забезпечення доступу до локальних і віддалених електронних ресурсів;

- організація електронної доставки документів;
- кардинальні зміни в діяльності технологічних відділів;
- виникнення нових форм обслуговування, комп'ютерних центрів;
- розширення і поглиблення контактів із громадськістю;
- лобювання інтересів бібліотек на різних рівнях адміністративного управління;
- активізація ініціативної господарської діяльності;
- створення нових зразків і моделей суспільно доступних бібліотек [77, с. 3].

Із перелічених аспектів діяльності в структурі бібліотек майже кожен орієнтований на впровадження нових технологій. Участь бібліотек в інформатизації суспільства слід розглядати як діяльність, яка здійснює вплив на соціум за допомогою розвитку особистості в процесі задоволення ІІІ.

Наприклад, бібліотеки ВНЗ, орієнтуючись на більш складні потреби молоді в інформаційно-бібліотечних послугах, поступово перетворюються в напівфункціональні центри, де поряд з традиційними відділами виникають **медіатеки, медіа-центри, служби інформації** із сучасними комп'ютерними технологіями, з базами даних, орієнтованими на дану категорію користувачів. Термін «медіа» використовується передусім для того, щоб підкреслити нові форми послуг. Директор французької бібліотеки Лаарі Домінік нагадує, що час медіатек став часом збільшення кількості носіїв інформації. Виникли звукові документи у формі вінілових дисків, потім — компактних дисків та аудіокасет, відеограм тощо. Спеціалісти заговорили про «мультимедійні фонди», які стали відбиватися в мультимедійних фондах. З кінця 70-х років стали застосовувати термін «медіатека». Медіатека — частина бібліотеки, яка має у своєму фонді традиційні й нетрадиційні види носіїв інформації та технічні засоби роботи з ними. Основною відмінністю медіатеки є надання можливості студентам і викладачам використовувати різноманітні джерела інформації (інформаційні ресурси), основою якої є інформаційно-комунікативні технології [220].

Медіатети здебільшого організовують при шкільних та інших бібліотеках навчальних закладів. Медіатека у ВНЗ — структурний підрозділ, в якому є такі складові її ефективного функціонування: фонд як традиційних документів, так і нетрадиційних: відеоматеріалів, комп'ютерних програм, баз даних; приміщення, фахівці-професіонали, що забезпечують техніку в робочому

стані, фінансове забезпечення. Основний масив документів медіатеки представлений вітчизняними та зарубіжними енциклопедіями, довідниками і словниками, бібліографічними виданнями, електронними підручниками. Для фахівців, які проводять групові культурно-виховні заходи, використання відеофільмів, аудіозапису є чудовим ілюстративним матеріалом. Наявність електронних документів перевіряється на якість, обліковується, відтворюється в каталогах, вказуються деякі специфічні дані, що є суттєвою ознакою для користувачів.

Приклади медіатек, створених в міських, районних, обласних і спеціалізованих бібліотеках, наводить Ю. Ю. Юмашева. Медіатека — зібрання видань на електронних носіях, найважливішими з яких є мультимедійні диски. Підвищена увага до цих видань очевидна, і криється в їх незаперечній цінності — унікальній універсальності. Це сучасна інтерактивна форма, що поєднує і книгу, і повноцінне відео, і зручні засоби пошуку, друкування необхідної інформації. Автор розкриває досвід Франції як країни-засновниці медіатек, а також досвід російських колег в організації медіатек [417].

Як відзначають й інші автори [5, 38, 122, 130, 277, 313, 338, 408, 419], до традиційних бібліотечних функцій додалися функції інформаційних центрів, що забезпечують доступ до національних і світових інформаційних мереж та баз даних. Упровадження автоматизованих бібліотечно-інформаційних технологій стає якісно новим етапом у розвитку бібліотек і це є одним з можливих варіантів застосування новітніх технологій. Більше того, швидкі темпи глобалізації спонукають бібліотеки активніше трансформуватись в електронні, гібридні, адже потік документальних видань зростає, а купувати їх, транспортувати, зберігати з кожним днем стає дорожче.

Але найкраща структура — це та, яка найліпшим чином дозволяє бібліотеці ефективно взаємодіяти із зовнішнім середовищем, продуктивно розподіляти і спрямовувати зусилля своїх співробітників.

Отже, основна теоретико-практична думка полягає в тому, що структура змінилася завдяки впровадженню автоматизованих бібліотечно-інформаційних технологій. Вона стає якісно новим етапом у розвитку бібліотек.

Інтеграційна технологія, яка становить базу інформатизації суспільства, внесла не стільки руйнівні чинники в бібліотечну сферу, як це уявлялося на початку кризового етапу (70-ті рр.



XX ст.) скільки трансформаційні. Бібліотеки зі сховища документування знань перетворюються на активних розповсюджувачів. Інформаційна технологія, як зазначає В. О. Ільганаєва [172, с. 31], змінює весь світ бібліотеки, вона торкається багатьох аспектів її функціонування як соціальної організації і зумовлює її розвиток: мету діяльності, наукове пізнання, технологію праці, обслуговування і забезпечення інформаційних потреб, рівень організації, економіку, кадри професійну етику, організаційну структуру тощо. Інформаційні технології відкривають для бібліотек певні можливості: забезпечення миттєвої доступності інформації в електронній формі будь-якому користувачеві в будь-який час, розширення спектра і кількості доступної інформації, забезпечення оперативного отримання інформації користувачами.

Необхідність переходу до віртуальної бібліотеки В. К. Степанов вбачає в тому, що у новому інформаційному середовищі змінилися умови діяльності бібліотеки як суспільного інституту. Увага акцентується на інформаційно-комунікаційних **технологіях (ІКТ)**. На його думку, впровадження технологій трансформуює бібліотеки поетапно.

**Перший етап.** Використання Інтернету в бібліотеках характеризується отриманням доступу до Мережі. За допомогою розгалуженої локальної мережі Інтернет безпосередньо використовують всі підрозділи бібліотеки. Застосування віртуальних ресурсів інтенсифікує традиційні бібліотечні процеси, насамперед збагачує інформаційний потенціал бібліотеки, проте Інтернет ще не сприймається як складова частина інформаційного масиву. Характерною ознакою першого етапу є абсолютно ізольоване сприйняття традиційного фонду та електронних ресурсів.

У цей же період багато бібліотек створюють веб-сторінки, поки що більшою мірою позначаючи власну присутність в Інтернеті, ніж діючи активно в ньому. Саме на цьому етапі перебуває сьогодні переважна більшість бібліотек.

**Другий етап** відрізняється впевненим зростанням ролі веб-технологій, за допомогою якого вже починається реалізація деяких традиційних функцій бібліотеки. Яскравим прикладом є забезпечення доступу до електронного каталогу, причому, поряд з відомостями про наявність документів, деякі каталоги надають дані про знаходження книги на місці і чи є інформація про наявність вільного екземпляру. Через сервер активно інформують про поточні і планові заходи (конференції, семінари, книжкові виставки), здійснюють замовлення видань у службі електронної

доставки документів по МБА, реалізують зворотний зв'язок з користувачами тощо. Однак, незважаючи на значне збільшення попиту на електронні види послуг, основу фонду, як і раніше, складають видання, що фізично наявні у фонді бібліотеки, а головні функції бібліотеки виконують в традиційному режимі. Водночас електронні та паперові документні масиви вже розглядаються в тісному взаємозв'язку. Подібний рівень технологій нині демонструють більшість провідних бібліотек високорозвинутих західних країн і великі (універсальні) бібліотеки України, Росії та ін.

**Третій етап** позначається процесом створення у бібліотеках цифрових бібліотек, що характеризується кардинальною зміною складу головного інформаційного масиву, який представлений вже більше електронними джерелами, доступними через Мережу, а не документами у формі твердих копій. Ця глобальна трансформація зумовлює докорінну реорганізацію всієї роботи бібліотеки, оскільки зміна стану фонду потребує інших підходів до всіх процесів, зокрема таких основних видів діяльності бібліотеки, як комплектування та обробка видань, формування ДБА, видача документів читачам, інформаційне та довідкове обслуговування [349].

Глибокий аналіз бібліотечних технологій здійснено І. С. Пилко, яка основні етапи їх впровадження називає: вибір асортименту вироблених продуктів і послуг; технологічну підготовку виробництва нового асортименту інформаційних продуктів та послуг або модернізації існуючої. Подібна позиція у Л. Й. Костенко та М. Б. Сороки. В інформаційному суспільстві технологічно зумовленим стане виділення в бібліотечній сфері центрів-генераторів інформації. Крім формування поточних і ретроспективних колекцій електронних видань вони виконуватимуть також функції глибокої аналітико-синтетичної обробки документальних потоків з формуванням широкого спектру взаємопов'язаних науково-інформаційних продуктів. Їх створення здійснюватиметься з використанням конвеєрної інформаційної технології. Перший етап цієї технології передбачає реєстрацію всього потоку електронних документів із створенням бібліографічних баз даних універсального профілю, а також тематичних та проблемно-орієнтованих бібліографічних продуктів. Наступний етап — виділення із згаданих баз даних записів про наукові публікації та їх доповнення реферативною інформацією з подальшим формуванням реферативних баз даних. На її основі створюватимуться науково-аналітичні

огляди, які в свою чергу стануть джерелом для підготовки прогностичних матеріалів [212].

Отже, такий фактор, як інформатизація, впливає не тільки на технологію, інформаційні потреби, зміст і склад бібліотечних фондів, а й організацію **бібліотечної діяльності**.

Структура взаємопов'язує різні функції управління відповідно до цілей і завдань діяльності бібліотеки. Відтак, зміна складу функцій управління або посилення деяких з них призводять до відповідних змін в організаційній структурі управління, і, навпаки, зміни структури потребують уточнення або зміни організації виконання конкретних функцій управління. Як пише М. С. Карташов, «...управління не може бути поза бібліотечною діяльністю, не впливає на неї, як на щось стороннє. Воно є складовою діяльності і необхідним її атрибутом» [183, с. 221].

Таким чином, з урахуванням теоретичних надбань менеджменту здійснено перегрупування головних відділів на засадах принципів об'єднання за рівнями діяльності і кінцевим продуктом. Необхідність упровадження окремих відділів зумовлена стрімким зростанням темпів комп'ютеризації. Працівники відділу автоматизації бібліотечних процесів насамперед надають технічну підтримку працівникам інших відділів у використанні персонального комп'ютера при бібліотечній роботі. Кожна бібліотека встановлює певну першочерговість функціональних обов'язків для цього відділу. Значної уваги потребує обслуговування сервера бібліотеки, на якому встановлені автоматизовані бібліотечні системи, що використовуються для створення електронного каталогу. Підтримка локальної мережі, доступу до Інтернет, верстка і макетування, тиражування видавничої продукції: все це та багато іншого, що так чи інакше пов'язано з використанням новітніх інформаційних технологій. Робота відділів автоматизації бібліотечних процесів потребує кваліфікованих спеціалістів, не тільки з бібліотечною освітою. Це можуть бути наступні групи співробітників: група системного адміністрування та інженерної підтримки, група технологів по впровадженню різних програм (АІБС, ІРБІС тощо), група з підтримки веб-проектів бібліотеки тощо.

Завдяки вдосконаленню роботи бібліотек в умовах трансформації, виокремилась нова форма бібліотечної взаємодії — **корпоративність**. Особливість розвитку українських бібліотечних корпоративних об'єднань полягає в тому, що розвивається взаємодія бібліотечних установ різних типів та форм власності в регіонах.

Наприклад, у м. Харкові під керівництвом ХДНБ імені В. Г. Короленка та Асоціації сучасних інформаційних бібліотечних технологій (АСІБТ) об'єдналися 18 таких бібліотек для спільного створення зведеного електронного каталогу періодичних видань, що надходять до цих установ [408]. Метою створення таких корпоративних систем є підвищення ефективності, оперативності та якості інформаційного забезпечення користувачів, упровадження нових інформаційних послуг завдяки участі у формуванні об'єданого інформаційного ресурсу загального користування серед учасників системи. Виконуючи одну із основних бібліотечних **функцій** — зберігання — і не тільки своєї, але й загальної корпоративної інформації, кожна бібліотека виконує роль посередника між інформаційними ресурсами й споживачами інформації, при цьому вибираючи, систематизуючи, зберігаючи й пропонуючи краще з величезного інформаційного масиву.

У дослідженні Т. М. Костирко вивчені й проаналізовані умови створення і функціонування корпоративних об'єднань бібліотек ВНЗ, розроблені чіткі вимоги до здійснення спільної діяльності бібліотек, визначені напрями і зміст розподілу функцій бібліотек в об'єданій системі, форми зв'язку з адміністрацією ВНЗ та місцевою владою. Система обслуговування по МБА (надання документів, що підлягають поверненню) і ЕДД (надання документів в електронній формі, які не підлягають поверненню копій) в корпоративному проєкті вирішує проблеми обміну бібліотечними фондами, скорочення часу на копіювання та надсилання копій видань, поступового створення архівів електронних публікацій і доступу до них за допомогою телекомунікаційної мережі [213].

Як відзначає А. А. Маркова, використання систем МБА і ЕДД підвищує повноту, оперативність і номенклатуру послуг бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів через надання їм об'єднаних інформаційних ресурсів корпоративної системи. Завдяки розвитку корпоративних бібліотечних систем виникла можливість забезпечити користувачів новими видами інформаційних продуктів і послуг за допомогою об'єднання інформаційних ресурсів бібліотек. Застосування нових електронних продуктів в бібліотечно-інформаційній діяльності не тільки суттєво прискорює та підвищує якісний рівень обслуговування користувачів, але і в цілому перетворює і видозмінює весь комплекс існуючих технологій, забезпечуючи не тільки своєчасний і швидкий доступ користувачів до інформації та першоджерел, але і в цілому створює умови для реалізації одного з головних

принципів відкритого суспільства — принципу загальної доступності інформації [240].

Питання концентрації інформаційних ресурсів регіону, умов і завдання взаємодії бібліотек та інших комунікаційних структур досліджували Н. І. Апшай, В. В. Лучанська, Т. О. Колесникова, Г. В. Шемаєва та ін.

Так, Т. О. Колесникова своїм дослідженням [197] підтверджує, що бібліотека ВНЗ трансформується в інформаційно-інтелектуальний центр. Вона визначає такі напрямки діяльності бібліотеки в умовах реформування освіти:

- створення умов для засвоєння необхідного рівня автоматизації діяльності і входження до відповідних інформаційних мереж;
- забезпечення безперешкодного доступу до інформації користувачам;
- створення відповідної системи доступу, представлення і використання інформації в галузі освіти;
- забезпечення представництва генерованої інформації в інформаційних мережах.

Динамізм змін у бібліотечно-інформаційній сфері вишів, необхідність адаптації до впливу швидко змінюваного зовнішнього середовища, загострення конкуренції на ринку освітніх послуг зумовлюють зміну від стратегічного в минулому напрямку — володіння документними ресурсами — до цілеспрямованої діяльності, орієнтованої на гарантування доступності інформації, забезпечення користувачів інтегрованим та синтезованим інформаційним ресурсом, стимулювання до використання інформації та знань в усіх підсистемах суспільства.

Зарубіжні фахівці мають свою точку зору на **трансформацію** бібліотек. Бібліотека існуватиме у віртуальній формі, фізичні фонди відійдуть у минуле. Інтернет замінить віртуальний бібліотечний фонд, а електронна технологія — книгодрукування, потреба в бібліотекарях як «навігаторах знань», таким чином, зникне. Бібліотека існуватиме як **інформаційний** центр, де замість бібліотекарів працюватиме нова категорія фахівців — посередники-провайдери, «які гарантуватимуть надходження до комп'ютера користувача необхідної інформації за невелику плату» [390, с. 23].

Але поки що, як стверджують вітчизняні практики, вони поєднують і активно використовують у своїй роботі традиційні бібліографічні посібники і засоби візуальної передачі: стенди, стін-

газети (особливо в шкільних бібліотеках), календарі, книжкові закладки, рекомендовані списки літератури, буклети, пам'ятки, дайджести, ретроспективи, літературні досье, спеціальні випуски газет, тематичні збірки віршів, мультимедійні матеріали (відеофільми, аудіозаписи, віртуальні музеї, медіаекскурсії, електронні збірки віршів, інтерактивні плакати, музичні світлини) [40, 41, 67, 71, 102, 224, 233, 238, 325, 350]. Інтерес до масових заходів зростає завдяки застосуванню сучасних технічних засобів, що дозволяють надати відомим раніше формам нове оформлення, а значить і нове сприйняття. Все частіше у своїх заходах бібліотеки використовують відеопрезентації, Інтернет-акції, віртуальні подорожі та екскурсії з використанням ресурсів мережі Інтернет.

Це свідчить про те, що більшість бібліотек обирають автоматизацію, яка націлена на технократично-гуманітарний розвиток. Цьому є обґрунтування. Зміни суспільного ладу спричиняють безліч проблем, які відбиваються на людських взаємовідносинах, що призводить до дефіциту міжособистісного спілкування. Для того, щоб вижити і стати привабливим та затребуваними, бібліотеки мають реорієнтуватися та укріплювати свої позиції як **суспільно-культурні центри**, які синтезують певною мірою функції бібліотеки, музею, кінотеатру, концертного залу, літературного салону, клубу. Як зазначає І. П. Осипова, американські публічні бібліотеки уже з середини XIX ст. стали працювати в напрямі «некнижної діяльності» [288, с. 25].

Отже, доки відбувається еволюція соціальної ролі бібліотек, до традиційних завдань просвітницького типу, збереження і примноження культурного надбання додаються функції інформаційних центрів, що забезпечують доступ до національних і світових інформаційних мереж та баз даних.

Щодо сприйняття спілкування в бібліотеці нині існують неоднозначні думки. Так, А. В. Соколов, відзначає, що нині вся бібліотечна справа підпорядкована інформаційним технологіям. Відтак, позбавлення від книг і читачів, суттєво пояснюється як «розбібліотечування». «Розбібліотечування означає «симулювання книг і читання»; поцифрування фонду — заміна книг їх сурогатами, а телекомунікаційне обслуговування — віртуалізація читачів. В результаті, як висловлюються французькі постмодерністи, *симулякр*, що позначає те, чого немає» [333]. На його думку, в подальшому це призведе до дегуманізації. В дегуманізованому суспільстві процвітає аморальність, корисливість, корупція, не-

довіра до влади, пасивність населення, насилля, тероризм, з чим нині маємо справу повсякденно. Віртуалізація читачів передбачатиме зовсім інше спілкування — опосередковане, віддалене. Відтак, втрачається методика індивідуальної роботи з читачами. Практикам, особливо за радянських часів, відомо, яку увагу надавали індивідуальній роботі з читачами: бесіди, консультації, індивідуальні плани читання і т. ін.

Є ще агресивніші аргументи, наприклад, В. К. Степанова («Робота для бібліотек в цифровому середовищі (не гербалайф)»). Автор зазначає, що нині бібліотеки надзвичайно активно «захопилися» технологічною концепцією, мають безліч конкурентів, втратили монополію на інформаційне обслуговування. Вони стали схожими на зовсім інші заклади. У конкурентній боротьбі важко вижити, адже будь-який соціальний інститут, який не зможе витримати такої гонитви, приречений на вимирання. Відтак, бібліотеки повинні змінювати форми і методи своєї роботи і обирати їх помірковано.

Досить аргументовану відповідь позиціям авторів надала Н. М. Свергунова: «...обидва професори упродовж дискусії, що стосується питань бібліотечної діяльності, на перший погляд, мають полярні точки зору. Але одностайні в тому, що бібліотекам необхідно розвиватися в напрямі впровадження інформаційних технологій та активно працювати в напрямі гуманізації сучасного суспільства». Як кажуть, у суперечках народжується істина. Відтак, еволюція соціальної ролі бібліотеки триває, а це, в свою чергу, призведе до урізноманітнення її функцій. Якщо люди бажать спілкуватися у бібліотечному просторі, це надзвичайно приємно, а стануть вони читачами чи ні — залежатиме від бібліотекарів [324].

На думку С. Г. Матліної, яка узагальнила досвід зарубіжних публічних бібліотек, навпаки, вони не «розбібліотечуються», а «олюднюються», тобто наближаються до повсякденних запитів людського буття. Бібліотека — центр інформації. Дизайн, комфорт, яскравість ідей — вже як такі є хорошою приманкою для читачів. Автор наводить приклади форм масової роботи, які досить давно використовувалися в бібліотеці з просвітницькою метою. Публічні бібліотеки були напівфункціональними соціально-культурними центрами спілкування і центром інтелектуальних зустрічей. Нинішня бібліотека необхідна як майданчик безпосереднього живого спілкування, дискусій, зустрічей з інтелектуалами [255].

Спеціаліст в галузі бібліотечного спілкування С. А. Єзова, зазначаючи проникнення таких неологізмів, як «розбібліотечування», «обібліотечування», наголошує, що бібліотечна теорія не завжди точно інтерпретує сигнали практиків. Якщо бібліотечна практика не буде адекватною і співвідноситиметься з потребами зовнішнього середовища, то публічним бібліотекам загрожує відмирання. Соціум потребує нової моделі — інформаційно-комунікативної [150]. Оскільки комунікація й інформація неподільні, то, на нашу думку, модель сучасної бібліотеки за своєю сутністю наближається до комунікаційно-комунікативної.

Аналізуючи діяльність американських бібліотекарів, Е. Р. Сукіасян [355] відзначає, що там бібліотекаря вважають насамперед, психологом, його основна функція в суспільстві пов'язана з процесом спілкування, створенням у бібліотеці особливого стану взаєморозуміння, відкритості, душевності. Такі спеціалісти є і в наших бібліотеках, це ті фахівці, яких називають «душа колективу». Часто бібліотекар відіграє роль психолога: він повинен першим почати бесіду чи непомітно надихнути читача зробити це, зрозуміти його настрій та ін. Бажано тільки оперативно і доброзичливо реагувати на запити читача; вибирати дієвий спосіб впливу на кожного з них.

У сучасному комунікаційному просторі бібліотека має стати центром невідкладної інформаційної, культурної, освітньої допомоги для всіх своїх відвідувачів, а також зберегти живу сферу відносин, не втратити стосунки з реальними людьми, які можуть стати потенційними читачами/користувачами. У монографії Д. К. Равинського розглянуто соціальні проблеми, з якими стикаються сьогодні бібліотеки розвинених індустріальних країн. Матеріали зарубіжних бібліотечних журналів дозволяють показати ці проблеми очима рядових бібліотечних працівників [313]. Ми повинні зрозуміти, що нині інші читачі, точніше, користувачі, тому що вони використовують послуги бібліотек на базі ІКТ.

Згідно з позиціями зарубіжних бібліотекарів, що працюють у навчальних закладах, відбувся культурний зсув у методиці роботи студентів. «Мовчазний одинак, що працює з книгами в окремій кабінці, пішов зі сцени. Кращий спосіб відповідати сучасним тенденціям — надати можливість навчатися групами. Студенти утворюють спонтанні групи навчання біля комп'ютерів. Вони створили в бібліотеці саморегулятивну культуру навчання, виокремлюючи зони таких занять за спільною згодою. А самоорганізація завжди забезпечує найкращі результати» [314].



З цього приводу доречний виступ на щорічній Кримській конференції директора бібліотеки Таганрозького державного університету Михайла Шепеля, в якому йшлося про створення бібліотеки, про яку мріє кожен студент. Для цього бібліотечний простір повинен стати сучаснішим. Бібліотека — це не тільки місце для зберігання книг і їх читання. Вона повинна стати «третім місцем», цього разу, місцем для спілкування студентів, де вони можуть випити кави, голосно спілкуватися, обговорити що-небудь в дружній компанії. Для цього директор має на меті переобладнати читальні зали в декілька зон: для спілкування і праці в групах, передбачити індивідуальні кабінки. Навіть зробити так, щоб читальний зал працював цілодобово, де буде все: і зручне місце для харчування, і місце для спілкування з друзями, і місце для читання книги [409].

Отже, все ніби гаразд, тільки, як там працюватимуть наші бібліотекарі, які зазнали «школи» ідеологічного загартування, звикли до певного порядку, до заборон з лозунгами «Дотримуйтесь тиші»! Якщо це будуть окремі приміщення — дуже добре, але нам відомо, як важко «відвойовувати» територію для бібліотек. А найголовніше, де знайти кадровий потенціал, що буде готовий і працювати цілодобово (в основному жінки, у яких сім'я на першому місці), і витримувати психологічне навантаження. З надією стежитимемо за впровадженням інновацій молодого директора.

Однак, нові технології, зокрема Інтернет, відкрили для бібліотек нову категорію користувачів — **віртуальних**. У зв'язку з цим виникли нові послуги їхнього обслуговування: пошук в електронних каталогах, виставлених на сайтах бібліотек, віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування, віртуальні виставки тощо. Це у свою чергу потребує розширення функціональної діяльності.

Інтернет вивів бібліотеки в глобальний простір, урізноманітнив спілкування. **По-перше**, це стосується професійного спілкування. Перші прояви глобальних процесів у бібліотеках з'явилися на початку 1990-х років. В цей час виникли вільні професіональні об'єднання, які сприяли охопленню більшої кількості учасників, тобто розширенню кола спілкування. Спілкування із закордонними колегами, знайомство з діяльністю бібліотек різних типів і видів, з досвідом бібліотечного обслуговування різних категорій читачів, з характером управління бібліотеками в інших країнах стимулювало бібліотекарів до порівняльного аналізу. З-поміж перелічених напрямків глобалізаційних процесів, які активно обговорюються, Ю. П. Мелентьєва називає: читач як пріоритет

бібліотечного обслуговування; професійна етика, корпоративна культура, формування пріоритетних читачьких груп [264].

**По-друге,** в особливостях довідкового обслуговування. Інтернет як середовище реалізації професійного спілкування виявився у діяльності бібліографів. Досить чітко проблеми віртуального спілкування в бібліотеці на прикладі ДБО розглянула, О. Д. Жабко. Основна особливість довідкового обслуговування полягає в тому, що в умовах просторової роз'єднаності користувача і бібліографа, звичне спілкування, що реалізується з метою уточнення запитів користувачів, переноситься в Інтернет. Це призводить до зміни характеристик окремих структурних компонентів спілкування — інтеракції, комунікації, перцепції. Як тоді уявлялося, проблема віртуального спілкування полягала в тому, чи може воно замінити реальне в процесі обслуговування користувачів. Практика довела значимість онлайнного ДБО віддалених користувачів, що реалізується через електронну пошту, чат-спілкування і веб-форми запитів.

Опосередкованість віртуального спілкування, що здійснюється в цілях ДБО, не впливає на кінцевий результат спільної предметної діяльності користувача та бібліографа при виконанні запитів. Визначено, що віртуальні довідкові служби є організаційною формою онлайнного ДБО, що являє собою багаторівневий процес текстової взаємодії [152]. Автор виокремлює особливості віртуального спілкування в довідковому обслуговуванні віддалених користувачів. Вони не збігатимуться співпадати з тими особливостями спілкування, яке здійснюється лише в цілях задоволення комунікативних потреб через різну мотивацію і цілі покладання. До них належать:

- можливість формування змісту запиту в текстовій формі;
- персоніфікована діалогова спрямованість взаємодії для уточнення запитів користувача і виявлення сутності та його інформаційних потреб;
- швидкість обміну повідомленнями;
- простота доступу й використання програмних засобів, що забезпечують взаємодію;
- можливість збереження і архівування як результат листування так і пошуку інформації в цілях подальшого до нього звернення.

Електронна пошта і чат мають такі особливості і зарекомендували себе серед користувачів в режимі «запит—відповідь». Ще одна нова форма роботи з користувачами — **інформдіалог**. Така

форма спілкування здійснюється в режимі «запитання-відповідь» і адресована читачам, які вже мають практичний досвід роботи з ресурсами бібліотеки. Увага акцентується на дещо складніших моментах. Наприклад, на використанні довідково-пошукового апарату. Фахівці бібліотек демонструють користувачам ресурси, як традиційні, так і електронні. Пояснюють не тільки питаннях використання бібліотечних технологій, але і способи використання комп'ютерної техніки, етапи копіювання документів, пошуку інформації за допомогою Інтернету та ін.

Внаслідок активного розвитку інформаційно-комунікаційних технологій виникло комп'ютерно-опосередковане спілкування. Поки що немає єдиної загально визнаної класифікації форм віртуального спілкування. О. Д. Жабко визначає його «...як багаторівневий процес взаємодії «віддалений користувач — бібліограф», який зумовлений потребами спільної діяльності і характеризується опосередкованістю комп'ютером і фізичною не представленістю партнерів по спілкуванню» [там само, с. 49].

Безперечним є те, що віртуальне спілкування набуває все більшого поширення у роботі бібліотек, особливо в довідковому обслуговуванні користувачів. Вже визначилися його переваги. На думку Л. Ф. Диченко, віртуальне спілкування в бібліотеці використовується в трьох видах:

- синхронне спілкування або «онлайн-спілкування», тобто віртуальне спілкування в режимі реального часу;
- асинхронне спілкування у відстроченому режимі надсилання повідомлень;
- спілкування в автоматичному режимі з використанням спеціально організованих баз даних.

Ці види віртуального спілкування мають свої особливості і способи організації у віртуальному бібліотечному обслуговуванні користувача. Віртуальне спілкування в режимі реального часу використовується в чат-обслуговуваннях, особливо для віддалених користувачів, відео- і телеконференціях, організованих бібліотеками.

Асинхронне спілкування у відстроченому режимі передбачає використання електронної пошти або веб-форми інформаційних запитів. Спілкування в автоматичному режимі передбачає використання спеціально організованих баз даних виконаних запитів, електронних каталогів, довідкових ресурсів Інтернету, тощо [140].

Види **опосередкованого спілкування** стають все популярнішими серед практиків. Опосередковане спілкування в мережевій

взаємодії бібліотек Є. М. Якубов зображує як модель краудсорсингу [418, с. 24].

**Краудсорсинг** (англ. *crowdsourcing*, «crowd» — «натом» и «source» — «джерело») — практика акумуляції контенту чи ідей, які генеруються великою групою людей, що спілкуються в режимі on-line. На відміну від аутсорсингу, при такій взаємодії відсутні будь-які договірні форми, натомість автори кращої ідей можуть одержати призи. Саме добровільна участь є основою цього руху, який довів свою високу ефективність при інноваційному вирішенні різноманітних практичних завдань. Прикладом слугує міжнародна акція «Читаємо Расула Гамзатова», де було задіяно більше 15 тис. користувачів бібліотечних послуг. Автор називає декілька переваг цього заходу:

- акція стала позитивною для організаторів, які отримали цінну інформацію (думки) та апробовані технології, оцінили ставлення сучасної молоді до літературної спадщини Р. Гамзатова;
- акція мала велику зацікавленість учасників на глобальному рівні;
- акція об'єднала фахівців, а не любителів, як це зазвичай буває в краудсорсингових проектах, тому виникла можливість швидко перейти від збору ідей до їх безпосередньої реалізації.

Однак, на думку організаторів, такі проекти потребують спонсорів, завдяки яким можна передбачати проведення конкурсів, визначення переможців та надання призів і нагород.

**Вебінар** — це онлайн-семінар, різновид веб-конференції, проведення онлайн-зустрічей або презентацій через Інтернет у режимі реального часу. Під час веб-конференції кожен з учасників перебуває біля свого комп'ютера, а зв'язок між ними підтримується через Інтернет за допомогою завантаження додатка, встановленого на комп'ютері кожного учасника, або через веб-додаток [336].

Проведення вебінарів має закономірності та особливості. Для організації вебінарів необхідні: програмно-технічне забезпечення (спеціальне програмне забезпечення або LMS, що має цей модуль, потужність сервера, наявність веб-камер, колонок або навушників). За кілька днів до проведення вебінару, напередодні і перед його початком слід перевірити працездатність системи і функціонування звуку і відео.

Автор зазначає переваги, що полягають у економічності, просторовому охопленні великої кількості людей (фахівців), мето-

дичних порадах (навчанні) на відстані тощо. Однак є і недоліки: збій у програмно-технічному забезпеченні, можливе психологічне напруження, розгубленість, страх перед веб-аудиторією, особливо на початку семінару.

**Офтопiк** — (інакше «оффтопiк» або «офф» або «оффтоп», від англ. off-topic) — повідомлення поза темою (топiку) поточного обговорення. Трапляється, коли учасники Інтернет-спільноти починають спілкуватися на другорядні або (що більш характерно) на зовсім далекі теми, що відрізняються, від заявленої в заголовку поточного обговорення. Неприємність офтопiку полягає в тому, що люди, які шукають інформацію за темою, записаною в заголовку, переглядають її обговорення, сподіваючись побачити там корисну інформацію, але натомість змушені ознайомлюватися із зайвою інформацією, що не приносить їм користі. Таким чином, ефективність пошуку може дуже зменшитися, якщо модератор обговорення не вживатиме заходів щодо неприпустимості офтопiка в них [71].

**Печа-куча** (яп., теревені) — це методологія подання коротких доповідей, спеціально обмежених за тривалістю, на неформальних конференціях PechaKucha Nights. Доповідач пропонує доповідь-презентацію з 20 слайдів, кожен слайд демонструється 20 секунд, після чого автоматично змінюється на наступний. Таким чином, тривалість доповіді обмежена 6 хвилинами 40 секундами або 6 хвилинами. Доповіді розміщують безперервно одна за одною. Кількість доповідей зазвичай варіюється від 8 до 12. Формат «Печа-куча 20×20» дозволив робити презентації короткими і динамічними. Зі 150 фотографій промовцеві необхідно відібрати 20 найкращих і найцікавіших.

**Сторітелінг** — спосіб передачі інформації через розповідання різних історій

**Тролінг** (від англ. trolling) — розміщення в Інтернеті (на форумах, в групах новин Usenet, у вікі-проектах та ін.) провокаційних повідомлень з метою викликати флейм, конфлікти між учасниками, образи, війну правок, марнослів'я тощо. Тролінг є грубим порушенням мережевого етикету (нетикету).

**Флейм** (від англ. flame — вогонь) — обмін повідомленнями в Інтернет-форумах і чатах: словесна війна, яка зовсім не стосується початкової теми. Повідомлення флейму містять особисті образи і часто спрямовані на подальше розпалювання сварки. Флейм спалахує через образу на віртуального співрозмовника.

Найчастіші причини флейму:

- дружні глузування, невдалі і двозначні жарти, натяки то-що — образливі при нормативному тлумаченні в серйозному сенсі;
- різкі висловлювання на адресу «сторонніх об'єктів» (ігор, корпорацій, спортивних команд, програм, фільмів, артистів), які хоч і не є нападом на особу, але можуть сприйматися нею близько до серця;
- неаргументована критика чи «насмішка», наприклад, з приводу тезисного висловлювання, без висунення антитези;
- деякі полемічні прийоми (наприклад, через доведення до абсурду правильно висловленої думки співрозмовника за допомогою підміни понять);
- зверхні вирази, викликані помилковим визначенням віку або кваліфікації співрозмовника;
- виклик співрозмовникові;
- різні погляди на політичні та історичні події;
- дебати, полеміка, демагогія з використанням образливих висловлювань, що не стосуються початкової теми.

**Флуд** (від англ. flood — «повінь», «потоп») — марнослов'я, повідомлення в Інтернет-форумах і чатах, яке має здебільшого значний обсяг і не містить нової чи корисної інформації. Крім того, на форумах флудом називають будь-яке повідомлення, яке не стосується теми форуму (офтопик). Особа, яка поширює флуд, називається флудером. Мережевий етикет засуджує флуд і флейм, тому що вони ускладнюють спілкування, взаємодопомогу і обмін інформацією. На багатьох Інтернет-форумах створюються спеціальні окремі розділи і теми «для флуду» (на деяких форумах їх з гумором називають галявина флудера), щоб флудери не поширювали свою діяльність на інші розділи і теми [вікіпедія].

До онлайн-спілкування належать: чат (IRC) — (бесіда), і MUDs (multi-user dimension) — рольова гра, в якій більшість користувачів об'єднані в одному віртуальному просторі. Це опосередковані форми спілкування і мають такі особливості:

- 1) анонімність;
- 2) наявність психологічних бар'єрів;
- 3) дистанційні умови.

Анонімність передбачена спілкуванням в Інтернет-мережі. Іноді анонімність спонукає людей вести себе неадекватно і використовувати невідповідну мову. Це, насамперед, опис користувача, ідентифікатор або *нік* (ім'я, яким гравець підписується в грі) у спілкуванні. Профілі зазвичай захищені паролями для за-

побігання використання особистих даних іншими людьми. Але є й інший бік цього феномену, анонімність може призвести до безкарності, розкутості і безвідповідальності поведінки учасників спілкування [106].

Тобто особливості комунікації в Інтернеті дозволяють людині конструювати свою ідентичність за власним вибором. За А. Є. Жичкіною, «...спілкування в Інтернеті є додатковим до основного. Але воно може виконувати компенсаторну заміну функцію (Internet-addiction) [157]. Інтернет-залежності нині присвячено досить багато публікацій, зазначимо лише, що їх залежність може свідчити про те, що в реальному житті соціального визнання ці люди не отримують, а також про те, що в цієї групи людей можуть існувати певні труднощі в спілкуванні, що знижують їх задоволеність реальним спілкуванням.

У віртуальній реальності не завжди зважають на **етичні** аспекти: (не бачиш фахівця, його вік, фізичний стан та інше). У такому разі спростовуються розмовні форми етикету, вітання та прощання.

**Психологічні** бар'єри: не відчувається емоційний стан, настрій, темперамент. Причина психологічних бар'єрів є як суб'єктивною так, і об'єктивною: бар'єр характеру; негативних емоцій; страху; гніву; провини і сорому; дистанції; поганого настрою і самопочуття; техніки і навичок спілкування, комунікативний бар'єр. Є й інші, але зупинимось на найпоширенішому — комунікативному.

**Комунікативний** бар'єр залежить від індивідуальних особливостей учасників комунікації, їх уміння декодувати думки в слова, слухати і зосереджувати увагу. У зв'язку з цим виникають ще й такі бар'єри, як мета уяви, словниковий запас комуніканта інформації, словниковий запас реципієнта, його здатність розуміти значення слів, обсяг запам'ятовування. Комунікативні бар'єри можуть виникати внаслідок особливих соціально-психологічних взаємин між партнерами. За психологічною природою комунікативний бар'єр слугує механізмом захисту від небажаної інформації. Психологічна перешкода, яку реципієнт встановлює на шляху небажаної, небезпечної інформації, може мати різну прозорість. Це може бути непрозорий бар'єр — намагання не спілкуватися будь з ким. Уникнути ж психологічно — постаратися забути інформацію [428].

Таким чином, можемо зазначити, що комунікативний бар'єр — це психологічна перешкода для адекватної передачі інформації

між партнерами зі спілкування. Якщо такий бар'єр виникає, то інформація спотворюється або змінюється.

**Лінгвістичний бар'єр:** незнання правил правопису, а також мовний бар'єр (незнання іноземних мов), викликають певні перешкоди. Часто це спостерігається через розбіжності лінгвістичних словників мови, з повною значеннєвою інформацією; обмеженим лексиконом одного з партнерів і багатим — з іншого. Зазначимо, що такі розбіжності нині можна спостерігати при Інтернет-спілкуванні.

Суть механізму зворотного зв'язку полягає в тому, що в міжособистісному спілкуванні процес обміну інформацією ніби подвоюється. Варто завжди пам'ятати, що ми спілкуємося не з комп'ютером (машина, якою керує людина), а з людьми. По обидві сторони монітору сидять живі люди, кожен з яких має, свій характер, темперамент, настрої, уподобання, тому поводитись з іншими людьми необхідно так, як вам хотілося б, щоб поводитись з вами. Вивчення психологічних перешкод на шляху спілкування та способів їх уникнення сприяє досягненню мети спілкування.

Як свідчать матеріали публікацій та досліджень, змінюються та оновлюються деякі форми роботи бібліотек. Нині діяльність бібліотеки спрямована на те, щоб знайти, підтримати, розвинути в читачів кращі людські якості, сприяти розвитку механізмів самореалізації, саморозвитку та самовиховання. Навчати читання, формувати культуру читання особливо важливо нині, в епоху загрозливого експансивного наступу електронних видань, зростання кількості яких слід сприймати позитивно, але не забувати про Велику Місію книги. Наводити мости між бібліотекарем і читачем, між бібліотекою і владою, між самими бібліотеками — завдання, що ніколи не втрачає своєї актуальності, однак у різні часи, вимагає різних підходів і методів реалізації. Так, з відродженням терміна «теорія мостів» бібліотеки перетворюються в центри спілкування, міжкультурної комунікації, тобто в центри наведення мостів на традиційному і віртуальному рівнях [147, с. 28].

Слід відзначити, що трансформаційні процеси торкнулися всіх рівнів організації діяльності бібліотек: структурного, організаційного, технологічного. Певним чином ці перетворення вплинули на спілкування в структурі бібліотечної діяльності. Особливості цього впливу ми досліджуємо далі, з урахуванням структури бібліотечної організації.



## *Розділ 3*

# **СПІЛКУВАННЯ В СТРУКТУРІ БІБЛІОТЕЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

### **3.1. Внутрішні та зовнішні умови організації спілкування в бібліотеці**

Соціальне середовище будь-якої організації — це сукупність факторів, які визначають якість трудового життя працівників. У попередньому розділі було з'ясовано, що від зовнішніх умов залежить функціональна бібліотечна діяльність. Історія підтвердила: бібліотеки можуть розвиватися, гармонійно взаємодіючи із суспільством [130, 172, 277, 321, 334, 380]. Однак, на думку Р. С. Мотульського, невідповідність бібліотек вимогам суспільства спричиняє активне втручання держави в їх діяльність, в крайньому разі навіть ліквідацію бібліотек або частини їх колекцій. З іншого боку, реалізація бібліотекою у своїй діяльності принципу відповідності національним цінностям перетворює її в скарбницю, зберігає досягнення нації в різних сферах життя. Реалізація цього принципу передбачає надання бібліотекам як інформації необхідної для збереження і розвитку мови і культури нації, її традицій і звичаїв, так й інформації, що забезпечує розвиток наукового, освітнього, культурного та промислового потенціалу країни, в результаті має сприяти підвищенню рівня матеріального добробуту і духовного розвитку всього суспільства, окремих його членів, збереженню та примноженню головної цінності кожної нації — людей та її генофонду [277].

Спільними ознаками для професії бібліотекаря, регуляторами діяльності є фактори й мотивації, норми, мова, особливий тип пам'яті, уваги, світосприйняття, здатність надовго запам'ятовувати певну інформацію, професійні, особистісні якості, пов'язані з функціональною спеціалізацією і психологією праці, об'єднують бібліотечних спеціалістів в окрему соціально-професійну групу. Але, як і в кожній професійній групі, крім

спільних є відмінні ознаки, які залежать як від особистості професіонала, його здатності до конкретного виду діяльності, так і від якостей, котрі формуються в процесі виконання функціональних обов'язків і оточуючої дійсності про що дізнаємось далі.

Аналізуючи вітчизняні та зарубіжні публікації, М. Ю. Матвеев зазначає, що на сторінках зарубіжних видань все частіше порушують питання: навіщо потрібен бібліотекар, якщо у ситуації масштабного розвитку процесів інформатизації, коли користувачі можуть самостійно здійснювати пошук літератури за різними джерелами, як в стінах традиційної бібліотеки, так і поза нею в Інтернеті, електронних книгах, через засоби мобільного зв'язку та ін., він не є радником у виборі книг? [247]. Вихід автор вбачає у спрямуванні діяльності, бібліотек на формування привабливішого комунікаційного середовища, створення внутрішніх, зовнішніх умов організації спілкування.

Але широке застосування комунікаційних технологій потребує певної адаптації. Цій проблематиці присвячена робота Т. А. Дуреевої [139]. У дослідженні доведено, що зовнішніми факторами адаптації комунікаційних технологій до бібліотечної діяльності є становлення та розвиток інформаційного суспільства; розгортання процесу інформатизації; функціонування бібліотек в умовах інформаційного ринку продуктів і послуг. Внутрішніми факторами адаптації комунікаційних технологій у бібліотеках є: готовність кадрів до прийняття технологічних інновацій та організаційних змін у зв'язку з упровадженням комунікаційних технологій; формування інформаційно-аналітичної бази прийняття управлінських рішень та вирішеність економічних питань для придбання і впровадження комунікаційних технологій. Процес формування фахової професійної свідомості є інструментом управлінського впливу на процес адаптації комунікаційних технологій до бібліотечно-інформаційної діяльності та розвиток бібліотечного соціального інституту, який визначає динаміку адаптації комунікаційних технологій і стратегію інноваційних змін у бібліотечно-інформаційній діяльності.

І. М. Сулова особливу увагу приділяє організації інформаційно-бібліотечної діяльності. Характеризує зовнішнє середовище бібліотеки в умовах інформаційної ери: від стабільного, визначеного — до нестабільного, яке відрізняється безпрецедентними темпами і складністю змін. Тому необхідна більша різноманітність управлінських структур, їх потенційна гнучкість, здатність швидко пристосовуватися як до зовнішніх, так і внутрішніх змін [357].

У попередньому розділі нами з'ясовано, що головний зміст трансформацій полягає у створенні образу інформаційного простору ХХІ ст., пов'язаного із широкомасштабним упровадження сучасних ІКТ. В умовах новітніх інформаційних технологій необхідно переосмислити образ бібліотечного середовища, орієнтованого на збереження і передавання духовно-культурної спадщини, а також на задоволення інформаційних потреб читачів. У зв'язку з цим уявляються перспективними дослідження феномену «бібліотечного простору», «бібліотечного середовища».

Уперше термін «бібліотечне середовище» використала М. Я. Дворкіна, котра обґрунтувала необхідність сприйняття сучасної бібліотеки та її діяльності як цілісної, структурно складної системи, що утворює самостійне середовище. У новому посібнику «Библиотечная среда: теория и организация» (2009 р.) розглядаються соціокультурний, інформаційний, екологічний, організаційний, технологічний аспекти розвитку середовища, встановлено співвідношення понять «бібліотечна середовище», «бібліотечне простір», «інформаційний простір». Представлені різні способи організації бібліотечного середовища в залежності від цілей, потреб користувачів та бібліотекарів, інформаційних ресурсів і видів діяльності бібліотеки [129].

Відмінність термінів «простір» і «середовище» пояснює В. О. Ильганаєва. Під простором розуміється набір певним чином пов'язаних між собою умов, які можуть впливати на людину. У понятті простору не передбачається долучення до нього людини. Середовище — це матеріальні й духовні умови існування та діяльності людини. Середовище — це фізичне, моральне та соціальне оточення, в якому ми живемо. Середовище надає рішучий вплив на формування і розвиток особистості. У процесі зміни середовища змінюється і особистість [341, с. 321]. Тобто його можна назвати і комунікаційним. Відомий вчений Ф. І. Шарков визначає комунікаційний простір як сферу, в якій здійснюється інформаційний обмін за допомогою комунікацій, простір, де триває комунікативний процес [401, с. 180].

Питання використання простору бібліотек нині загострилося такою проблемою, як залучення читачів. Уже є рекомендації фахівців долучати бібліотечний простір до такої моделі, як **коворкінг**. Ця модель характерна тим, що учасники, залишаючись незалежними і вільними, використовують загальний простір для своєї діяльності. Коворкінг популярний серед фрілансерів, віддалено працюючих спеціалістів, перекладачів, програмістів, дизай-

нерів, підприємців тощо. Коворкінг має проміжне місце між роботою вдома і використанням окремого офісу [429]. За нашими спостереженнями, модель коворкінгу частково впроваджується в практику роботи бібліотек. Окрім того, що бібліотекарі дозволяють користувачам працювати на своїх ноутбуках/планшетах та інших пристроях, необхідно пояснювати переваги бібліотечних послуг та заходів, виявляючи тактовність, також зареєструвати відвідувача як користувача бібліотеки. Можливо, це нав'язливий сервіс, але ж його використовують здавна безліч установ. Чому б і бібліотекам не взяти це за приклад залучення нових читачів. Необхідно рекламувати свою діяльність, вивчати потреби користувачів, надавати пристрої для читання електронних книг тощо. У більшості бібліотек електронні книги уже стають важливою складовою фондів.

У сучасних умовах неухильно зростає роль бібліотеки як навігатора доступу до інформації і знань. До неї висувають все більше вимог, перш за все — забезпечення приємної атмосфери та інтер'єру приміщення. Останнім часом для позначення цієї складової бібліотечного середовища стали використовувати французьке слово *ambiance* (амбіанс), що означає атмосферу чого-небудь, тобто середовища [398]. На наш погляд термін, амбіанс влучно передає атмосферу затишку, зручності, настрою і краси гостинної будівлі. Також цим словом можна позначити сприятливе і затишне оточення красиво оформленого інтер'єру помешкання. Тобто, амбіанс також позначає інтер'єр та дизайн, що є складовими комунікаційного середовища.

Саме тому, теоретичні положення щодо розуміння комунікаційного середовища реалізовані в різних соціально-комунікаційних підсистемах, все частіше обговорюватимуться, зокрема в бібліотечній сфері. Про інтер'єр бібліотеки писали Л. З. Амлінський, С. С. Артамонова, Є. В. Балашова, А. М. Ванеєв, Б. Ф. Володін, Ж. Гаскюель, М. Я. Гільман, В. М. Зайцев, О. Є. Матвійчук, С. Г. Матліна, Т. І. Новікова, Ф. М. Пашенко та ін. Науковці зазначають, що комунікаційне середовище є універсальною сукупністю матеріально-речових, субстанціонально-змістових, технологічних, організаційних умов, які дозволяють соціальним групам і структурам здійснювати передачу та взаємообмін інформацією, що, перш за все, необхідно суб'єктам комунікаційної взаємодії та спілкування будь де і коли. Архітектура, дизайн та інтер'єр бібліотек займають важливе місце у задоволенні естетичних потреб користувачів.

Фактором соціокультурних змін, що безпосередньо впливає на середовище, на думку Ж. О. Верховської є міжкультурна комунікація. Автор вважає, що міжкультурна комунікація є формою соціальної комунікації. Соціальна комунікація, в свою чергу, є процесом взаємодії суб'єктів соціокультурної діяльності з метою передачі або обміну інформації. У певному сенсі кожен культурну дію можна розглядати як комунікативну, оскільки вона містить і передає певну інформацію [66]. Особливо це стосується начально-освітніх закладів.

О. Б. Швидка у дисертаційному дослідженні розглядає взаємозв'язок теоретичних аспектів дослідження середовища в загальному вигляді. Вона пропонує модель комунікаційного середовища освітнього простору, адже розуміння наповнення і значення структурних елементів комунікаційного середовища освітнього простору є особливо актуальним для навчального закладу в процесі запровадження інноваційних освітніх технологій, оскільки проектування освітнього простору — організаційна основа інноваційного розвитку закладу освіти [404].

Звичайно, під впливом зовнішніх факторів змінюється бібліотечне середовище. Єдиної думки щодо переліку факторів зовнішнього середовища, які мають вирішальний вплив на діяльність будь-якої організації, зокрема бібліотеки, поки що немає. Бібліотекознавці О. Б. Артем'єва, Т. А. Жданова Л. А. Кожевнікова, С. Д. Колегаєва О. М. Маслова фактори зовнішнього середовища поділяють на джерела безпосереднього і опосередкованого впливу. Джерелом безпосереднього впливу на бібліотеку вони вважають читачів, стан системи інформації та бібліотечної справи в цілому, законодавство, державне фінансування, органи влади, громадську думку, трудові ресурси тощо. Опосередкованими — стан економіки, науково-технічний прогрес, соціокультурну і політичну ситуацію, значні події регіонального, національного та міжнародного масштабів.

Наприклад, С. Д. Колегаєва, із зовнішніх факторів, що впливають на бібліотеку, виокремлює два найбільш значущих:

- населення — реальні і потенційні користувачі;
- бібліотечні системи та мережі.

Окрім того, основними факторами зовнішнього середовища вона вважає економічні, конкурентні, соціальні, ринкові, політичні, міжнародні та технологічні. Отже, бібліотечний маркетинг сприймається як філософія управління бібліотекою, максимально орієнтована на реальних і потенційних користувачів, а також

спосіб регулювання відносин обміну бібліотеки з зовнішнім світом [196, с. 40]. На сучасному етапі основним завданням бібліотечного маркетингу є подальше проникнення його в систему управління бібліотекою, що потребує вдосконалення професійної діяльності бібліотечних фахівців.

Встановити умови та чинники формування бібліотечного професійно-діяльнісного середовища (ПДС) намагалась В. П. Жукова. Професійно-діяльнісне середовище бібліотеки трактується автором як «..комплекс умов його функціонування та розвитку, що впливають на ефективність праці персоналу у формі чинників внутрішнього та зовнішнього оточення бібліотеки» [159, с. 7]. У дослідженні визначені головні чинники формування та розвитку професійно-діяльнісного середовища, що впливають на організацію праці в бібліотеках. Чинники професійно-діяльнісного середовища бібліотеки поділяють на чинники мікро- та макросередовища і завжди існують у режимі безпека/небезпека. Чинники макросередовища впливають на функціонування бібліотеки в цілому (соціально-політичні, економічні, загальнотехнологічні й екологічні), тобто їх можна сприймати за зовнішні умови. Чинники мікросередовища впливають у процесі професійної діяльності на оточення, в якому зосереджуються засоби і предмети праці, а також матеріальні та трудові ресурси бібліотеки. Всі вони пов'язані із внутрішнім середовищем, про що йтиметься далі. Із всіх перелічених автором чинників для нас представляють інтерес ті, що пов'язані зі спілкуванням. Аналізуючи це дослідження з'ясували, що вони належать до групи чинників трудового процесу: соціально-психологічні, що мають в основі єдність колективу і сумісність працівників; міжособистісні стосунки; комунікаційні: ситуаційні, особистісні, каналні.

Тісно пов'язана із зазначеним дослідженням дисертація М. П. Захаренко, в якій з'ясовується, як впливає зовнішнє і внутрішнє середовища на професійну мотивацію молодих бібліотекарів [161]. Особливо наголошується на зовнішніх та внутрішніх факторах. Зовнішніми дослідниця вважає: соціально-економічні, політико-правові, демографічні, науково-технічні, соціально-культурні, суспільно-професійні фактори, а внутрішніми: об'єктивні — тип бібліотеки, місцерозташування, матеріально-технічну базу та ін.; суб'єктивні — структуру бібліотеки, зміст праці, організаційну культуру, сприятливі умови праці, стимулювання тощо. З урахуванням цього мотиваційного фону доцільно вибудовувати

кадрову політику в окремій бібліотеці, а також в територіальному і галузевому масштабах.

Таким чином, соціокомунікаційна ситуація доводить, що спілкування має певну структуру. В організації спілкування як комунікаційного процесу, на наш погляд, слід виокремити три рівні: внутрішнє виробниче (професійне) спілкування, зовнішнє виробниче (професійне) спілкування, особисте (міжособистісне) спілкування.

Соціальні функції сучасної бібліотеки зумовлені її сутнісними особливостями як культурної інституції, які виявляються в збереженні та трансляції документованого знання, що забезпечує сталий суспільний розвиток, зокрема соціальних норм і цінностей культури, що стабілізують суспільство. Однак вони мають динамічну спрямованість: ступінь їхньої розвиненості і наповнення конкретним змістом, пріоритет окремих з них у конкретні історичні періоди часу різні. Не змінивши назви, функції змінюють свій зміст залежно від того, яку соціальну роль покладає на них суспільство. Такими функціями є меморіальна, комунікативна, інформаційна, освітня, соціалізуюча і культурна.

На території України утворюються і діють бібліотеки та системи бібліотек, що відрізняються за своїм цільовим призначенням, складом користувачів, спеціалізацією бібліотечних фондів та іншими ознаками. Представимо діяльність бібліотек у системі: «хто і для чого починає спілкування», де:

**1 сфера** — конкретна бібліотека, що функціонує в певному населеному пункті, але при цьому є складовою певної системи.

**2 сфера** — *бібліотеки системи і галузей*. Бібліотечна система України — це розгалужена мережа бібліотек різних видів, заснованих на державній (загальнодержавній та комунальній), колективній чи приватній формах власності. Бібліотечна система організовується і функціонує на основі:

- створення територіальних, відомчих (галузевих), міжвідомчих (міжгалузевих та інших) бібліотечних систем і об'єднань, підпорядкованих відповідним центральним (або головним) бібліотекам, та існування окремих бібліотек різних типів і видів (поза межами цієї системи);
- здійснення на загальнодержавному, регіональному та галузевому рівнях централізованого, скооперованого або скоординованого комплектування фондів бібліотек, обробки документально-інформаційних ресурсів, створення спільно з підприємствами, установами і організаціями, діяльність

яких пов'язана із збиранням, обробкою або накопиченням інформації, єдиних довідково-інформаційних фондів та банків даних;

- узгодження профілю комплектування фондів бібліотек, спільної організації науково-дослідницької, науково-бібліографічної та науково-методичної роботи, спільного використання технічних засобів, здійснення інших форм координації і кооперації роботи бібліотек, незалежно від підпорядкованості в масштабах міста, району, області, держави в цілому, а також окремих галузей народного господарства [305].

У сучасних умовах кожній бібліотеці необхідно взаємодіяти з бібліотеками інших систем чи галузей. Міністерство культури України визначає бібліотеки, що виконують функції науково-методичних центрів, які забезпечують координаційні заходи.

**3 сфера** — *бібліотеки інших систем, галузей*. Вони мають орієнтир на зовнішні партнерські відносини у спілкуванні, насамперед це адміністративні зустрічі з представниками інших бібліотек чи організацій. На території України утворюються і діють бібліотеки та системи бібліотек, що відрізняються за своїм цільовим призначенням, складом користувачів, спеціалізацією бібліотечних фондів та іншими ознаками: публічні бібліотеки для дорослих, юнацтва, дітей; наукові і спеціальні, спеціалізовані бібліотеки загального користування, а також для осіб з фізичними вадами, бібліотеки навчальних закладів та наукових установ; універсальні, багатогалузеві і галузеві бібліотеки тощо. Вони також контактують з національною бібліотекою.

**4 сфера** — *Національна бібліотека*. Кожна держава має національну бібліотеку, яка вважається національно-культурним центром, де найпріоритетнішим стає формування національної самосвідомості. Національна бібліотека України — провідний державний культурний, освітній, науково-інформаційний заклад, що виконує функцію методичного та координаційного центру з питань бібліотекознавства, бібліографознавства, документознавства, бере участь у розробленні державної політики в галузі бібліотечної справи та реалізує її [309]. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (НБУВ) є науковою установою в галузі науково-інформаційної діяльності, бібліотекознавства та суміжних наук. Нині бібліотека розвиває бібліотечно-бібліографічні й науково-інформаційні функції, долучається до



світових документних та інформаційно-комунікаційних систем, до Інтернету, видозмінює науково-дослідницьку та методичну роботу, стає науковим лідером у бібліотечній справі держави.

**5 сфера** — зарубіжні бібліотеки. Для налагодження професійних контактів бажані зв'язки із закордонними бібліотеками, досвід роботи яких висвітлюють О. В. Башун, О. В. Воскобойнікова-Гузєва, О. І. Загуменна, В. С. Лазарєв, В. С. Пашкова, Е. Р. Сукіасян, Г. В. Шемаєва та ін. Розвиток сучасних ІКТ вплинув на розвиток міжнародних бібліотечних зв'язків, розробку важливих бібліотечних проєктів і програм, міжнародний книгообмін тощо. Міжнародне співробітництво здійснюється з метою розвитку загального інформаційного й культурного простору відповідно до сучасних тенденцій демократизму, професійної солідарності в глобальному просторі. Важливим аргументом міжнародної діяльності слід визнати професійні бібліотечні об'єднання й асоціації. Вони об'єднують зусилля фахівців бібліотек певного профілю (науково-технічних, академічних, вузівських та ін.) або окремого регіону: республіки, області, міста. Завдяки технологіям у міжнародній бібліотечній практиці починають впроваджуватися нові форми бібліотечних професійних зв'язків, що передбачають опосередковане спілкування: дистанційне навчання, блоги, а також проведення вебінарів.

А. М. Стахєвич вважає, що бібліотеку утворюють елементи матеріального і нематеріального змісту. Якщо до матеріальних автор відносить всім знайомі елементи (нормативно-правові документи, штат співробітників, приміщення, обладнання, фонди, технології, фінансування тощо), то до нематеріальних системотворюючих елементів бібліотеки наступні:

1. Духовний і культурний мікросвіт бібліотеки.
2. Інтелектуальний потенціал співробітників бібліотеки.
3. Трудовий або енергетичний потенціал співробітників бібліотеки.

Причому, наявність нематеріальних елементів в більшості випадків напевно пояснює той феноменальний успіх окремих бібліотек, статус яких не дуже високий, а результати роботи відповідають світовим стандартам або навіть перевершують їх.

Отже, врахування нематеріальних елементів бібліотеки важливе тому, що саме вони визначають кількісні та якісні зміни її матеріальних елементів, а з ними — розвиток або згасання бібліотеки [346, с. 757].



Рис. 3.1. Забезпечення зовнішнього середовища спілкування

Таким чином, у системі СК бібліотека вирізняється організаційними формами діяльності, які забезпечують виконання її суттєвих функцій і соціальних ролей.

Через суттєві функції реалізується соціальне призначення бібліотеки. Сучасна бібліотека не обмежується тільки документно-комунікативною діяльністю, а й здійснює всю різноманітність комунікативних відносин суспільства. Розвиток бібліотеки як соціального феномену пов'язаний з розкриттям усіх комунікативних функцій.

Соціальні (зовнішні) функції, які є реакцією бібліотеки на потреби суспільства, способом взаємодії з зовнішнім середовищем, розглядаються як засіб адаптації елемента до системи більш високого порядку. «Вони сприяють вирішенню протиріч з середовищем, є засобом пристосування до нього. При цьому будь-яка система не лише відтворює себе, як ціле, але й постійно розвивається, а саме в цьому суть функціонування бібліотеки як соціального інституту» [381, с. 16].

Відповідно до зазначених у схемі параметрів зв'язків бібліотек із зовнішнім середовищем **проаналізуємо рівні спілкування в системі бібліотек.**

Функції спілкування зумовлені багатьма факторами: типом, видом бібліотеки, де відбувається спілкування (дитяча, наукова чи бібліотека ВНЗ); віковими особливостями читачів (дошкіль-

нята, студенти, інші вікові групи), станом здоров'я читачів (інваліди, пенсіонери та ін.); загальноосвітньою підготовкою читачів тощо. Зупинимось на аналізі зазначених факторів.

Бібліотека — порівняно стійка форма організації соціального життя, що забезпечує відносно стійкі міжкомунікаційні зв'язки, визначається як соціальний інститут. Важко уявити собі яку-небудь культурно-освітню структуру суспільства, яка могла б функціонувати без бібліотеки. Цим пояснюється велика різноманітність видів бібліотек, які обслуговують всі без винятку верстви населення — від дошкільнят до пенсіонерів, представників усіх професій і роду занять.

Поняття «бібліотека як соціальний інститут» має на увазі не окрему бібліотеку, а комплекс положень, що реалізуються в багатьох бібліотеках різних типів і видів, які функціонують в різних країнах і в різний час, зокрема як окремі установи так і структурні підрозділи підприємств, організацій і установ або особисті зібрання [282].

З усіх бібліотек, на думку Н. Г. Ашаренкової, найпоширенішим типом є публічна. Це пояснюється розгалуженістю мережі, безоплатністю послуг, зручністю в користуванні, універсальністю книжкового фонду, представленого на традиційних і новітніх носіях інформації, різноманітністю типів і видів друкованих видань, багатопрофільністю і спеціалізацією діяльності, орієнтованої на різні вікові групи населення. Їм належить провідне місце в наданні інформаційно-бібліотечних послуг, саме вони визначають, яка система бібліотечного обслуговування в певній країні. Саме тому публічна бібліотека, її поступальний розвиток є предметом постійної уваги міжнародного бібліотечного співтовариства («Маніфест ЮНЕСКО про публічні бібліотеки» (1949, 1972, 1994 рр.), «Керівництво ІФЛА/ ЮНЕСКО для публічних бібліотек» (1986 р., 2000 р.), «Копенгагенська декларація про публічні бібліотеки» (1999 р.) та інші).

Соціальні орієнтири розвитку публічної бібліотеки завжди визначалися тими завданнями, які вирішувало суспільство в певний період свого історичного розвитку. Нині відчувається потреба у гуманізації особистості й суспільних відносин.

Згідно з розумінням сутності гуманізму, специфіки публічної бібліотеки як соціального інституту, автор пропонує такі положення:

1. Робота бібліотеки має ґрунтуватися на визнанні самоцінності людини, її права на вільне одержання різносторон-

- ньої, вичерпної інформації, знань, необхідних для духовного, соціального, інтелектуального, фізичного розвитку, самоактуалізації і самореалізації.
2. Центральною ланкою, яка визначає і спрямовує політику бібліотечної роботи (формування, розміщення та розкриття бібліотечного фонду, побудова довідково-бібліографічного апарату, види і форми бібліотечних послуг тощо), є реальні й потенційні користувачі бібліотеки, їхні потреби, запити, інтереси, очікування, пов'язані з життєвим циклом, основними сферами людської діяльності, які можна задовольнити як у стінах бібліотеки, так і поза ними за допомогою інформаційно-документних ресурсів, новітньої техніки й технології.
  3. Зміст роботи, форми і методи інформаційно-бібліотечного обслуговування мають сприяти поясненню користувачам бібліотеки сутності гуманізму, його джерел, ролі і призначення в удосконаленні суспільства і життя людини, форм практичного вияву (милосердя, філантропія, альтруїзм), вихованню особистої моральної етики, поширенню духовних цінностей світової й національної культури.
  4. В організації роботи публічної бібліотеки, прогнозуванні її структурних, технологічних та інших змін необхідно зважати на ціннісні вимоги, якими керується людина при виборі послуг: комфортність, доступність, зручність, естетичність тощо.
  5. Міжособистісні стосунки в бібліотеці мають формуватися на засадах поваги до особистості незалежно від віку, статі, соціального походження, національності, віросповідання, її фізичного стану і бути прикладом практичного втілення ідей гуманізму.
  6. Матеріально-технічна база, управління бібліотекою (бібліотечними процесами), загальнокультурна і професійна підготовка фахівців мають забезпечити необхідні умови для гуманізації бібліотечної роботи в усіх її аспектах та напрямках.

Перелічені положення створюють теоретичне підґрунтя для гуманізації діяльності публічної бібліотеки [14].

Вважаємо, що такі положення притаманні й іншим бібліотекам. Практична робота засвідчує, що нині змінюються функціональні орієнтири бібліотек, в основному спрямовані на розробку нових соціокомунікативних технологій і напрямів щодо обслуго-

ування читачів/користувачів. Тому на особливу увагу заслуговує розгляд функціональної діяльності бібліотек.

На особливостях спілкування в дитячій бібліотеці акцентує увагу І. В. Морозюк. У таких бібліотеках серед персоналу не повинно бути випадкових людей, мають бути — інтелектуали, психологи, уважні та комунікабельні. Якщо бібліотекар активний у спілкуванні, відчуває, коли читачеві, який тільки зайшов до бібліотеки, стає цікаво, а коли ні, то є впевненість, що цей відвідувач стане читачем. І, як вважає автор, спочатку він приходитиме за спілкуванням, а потім і за читанням [275, с. 33].

На відміну від бесід між працівником дитячої бібліотеки та читачами-дітьми на абонементі, в читальному залі діалог має дещо іншу спрямованість. У більшості випадків у читальний зал приходять не за конкретною книгою, а з тематичними або фактографічними запитами, причому з різних галузей знань. Перед виконанням інформаційного запиту (довідки) бібліотекар повинен з'ясувати, що саме потрібно читачеві, а також визначити, для чого необхідна інформація (це може бути написання реферату, доповіді, підготовка до усного повідомлення на уроці тощо). Залежно від мети запиту вибираються відповідні джерела. Іноді доводиться уточнювати, з якого предмета дитині дали завдання (якщо явище, про якого він питає, перебуває на межі декількох дисциплін). Таким чином діалог підвищує ефективність бібліотечного обслуговування.

Характерні ознаки діяльності бібліотекаря дитячої бібліотеки можуть визначити самі практики: найперше, щоб залучити дітей до культури, намагатися стимулювати їхню допитливість і цілеспрямованість. Навіть за тональністю голосу читач зрозуміє, що його тут чекають і люблять. Спілкуватися необхідно з радістю, виявляючи турботу і увагу. Організовувати цікаве читання, що часто використовують бібліотекарі, необхідно з фантазією, почуттям гумору. У своїй діяльності він використовує навички педагога, адже за допомогою спілкування і книг навчає дитину, цілеспрямовано впливає на вибір літератури. Приємно бачити у професіоналів своєї справи такі якості як ввічливість, чарівність, вміння переконувати і ерудованість. Ці якості створюють підґрунтя для довірливого спілкування з читачами. Але найголовнішим завданням роботи з дітьми бібліотекарі вважають виховання інтересу і любові до книги, прагнення спілкуванню з нею, вміння слухати і розуміти художній текст, тобто всього того, що становить основу, фундамент для виховання

майбутнього дорослого читача, літературно освіченої людини [340, с. 3].

Таким чином, професія дитячого бібліотекаря належить до тих видів діяльності, які не можна раціоналізувати. Змістовним компонентом діяльності бібліотекаря дитячої бібліотеки повинні стати: усвідомлення цінності дитинства для розвитку культури; сприйняття дитячої бібліотеки як середовища діалогу культур; розвиток дитячої культури, читацької творчості як її органічної частини; оцінка бібліотеки за рівнем узгодженої діяльності в самій бібліотеці та поза нею з партнерами та опонентами.

Певні особливості має спілкування шкільної бібліотеки. За матеріалами журналів «Шкільна бібліотека», «Школьная библиотека» (Росія) нами з'ясовано, що шкільна бібліотека є складовою частиною навчально-виховного процесу і відіграє важливу роль у досягненні освітньої мети і завдань, які постають перед цими закладами. Практики констатують, що вимоги до бібліотекаря і до його професії змінилася і ускладнилася. Використання ІКТ урізноманітнили функції шкільних бібліотек. Це свідчить про те, що розширилась аналітична, інформаційно-просвітницька, краєзнавча, науково-методична діяльність тощо. Взаємодія бібліотекаря відбувається за такими суб'єкт-суб'єктними ознаками:

- бібліотекар — учитель — учні;
- бібліотекар — батьки — учні;
- бібліотекар — учні.

Основною формою роботи є спілкування. Щодо першого рівня, це своєрідна ланка, спрямована на вплив взаємодії: бібліотекар через учителя на учня. Основна вимога спілкування: індивідуальний підхід (береться конкретний учень, що цікавиться питаннями радіотехніки, але не часто відвідує бібліотеку, ведеться з ним робота через учителя: дається інформація про наявні джерела, які є у фонді бібліотеки).

Наступна форма діяльності: «бібліотекар — батьки — учні» передбачає здебільшого спілкування з батьками. З цією метою використовуються батьківські університети, індивідуальні бесіди, що забезпечують відновлення зв'язку з конкретною дитиною. Цей рівень потребує ретельної підготовки, адже доводиться виступати перед досвідченими дорослими людьми, готувати анкети, проводити рейди членів ради бібліотеки до родин учнів, що потребують особливої уваги.

«Бібліотекар — учні» найважливіший рівень. У спілкуванні з дітьми варто дотримувати принципу «Не поряд і не над, а ра-

зом!». Це передбачає використання індивідуального підходу, врахування точки зору учня, його відчуття та емоції. Основою спілкування є співробітництво. Під час видачі літератури бібліотекар повинен бути повністю в розпорядженні читача, бути привітним і зацікавленим співбесідником.

Отже, спілкування є тим аргументом, що створює умови для формування пізнавальної активності учнів.

Як зазначає О. В. Ветчанова, кожний з читачів-дітей, школярів потребує індивідуального підходу, урахуванню їх вікових психофізіологічних особливостей. Адже якщо в зрілому віці різниця у п'ять і більше років майже не помітна, то в дошкільному, підлітковому і юнацькому віці навіть один рік становить цілу епоху в становленні особистості. Знання вікових особливостей, постійне їх вивчення — неодмінна передумова для ефективної роботи.

Робота з дітьми базується на головних педагогічних принципах: диференційованому (роботі з окремими віковими групами) та особистісному (індивідуальному) підходах. Перший діалог між читачем і бібліотекарем відбувається під час запису. Мета бесіди під час запису — якнайближче познайомитися з дитиною. Важливо зважити на те, що новачок у бібліотеці відчуває певну незахищеність. Завдання бібліотекаря — привітно зустріти читача, допомогти звільнитися йому від напруження. Від першої зустрічі дитини з бібліотекарем залежить читацька активність відвідувача: чи стане він постійним гостем бібліотеки, чи приходить лише іноді.

При запису, крім відомостей, передбачених читацьким формуляром, корисно з'ясувати, що саме подобається читати, який у неї досвід спілкування з книгами, з ким вона ділиться своїми враженнями від прочитаної літератури тощо. Інтерес повинен бути природним, а питання — ненав'язливими.

Виокремлюють основні види бесід: бесіди про рекомендовані і про прочитані книги. Зазвичай, вони проводяться на абонементі в процесі видачі/прийманні літератури. В основному на абонементі видають художні твори. Найчастіше читачі-діти цікавляться літературою за шкільною програмою. Тому завдання бібліотекаря — сприяти сталому розвитку читацького інтересу, естетичного сприйняття творів, уміння їх оцінювати і аналізувати.

Під час рекомендаційної бесіди завдання бібліотекаря — надати уявлення про книгу, викликати інтерес до неї. Ефективним засобом рекомендації, особливо в підлітків, є відгук про книгу однолітка. Можна використовувати метод аналогій, коли читачеві

пропонують книгу, подібну до тієї, яку він читав раніше і яка викликала в нього інтерес. Характеристики книг, зазвичай, мають бути короткими, але одночасно зрозумілими й переконливими. Важливо з'ясувати в читача-дитини, який жанр літератури його більше захоплює: фантастика, пригод, детективи, історичні романи, чи є у нього улюблений письменник тощо. Дізнатися все це можна тільки під час довірчої та доброзичливої бесіди.

На відміну від рекомендаційної бесіди, бесіда про прочитане підсумовує читання. Основний прийом, що використовується в такій бесіді, — **запитання**. З'ясування того, чи сподобалася книга читачеві, наскільки вона була легка для сприйняття, що нового він відкрив для себе за її допомогою. Все це дозволяє бібліотекареві визначити ефективність читання. Іноді бібліотекарі використовують у бесіді ігрові прийоми, творчі завдання, наприклад, пропонують дитині намалювати ілюстрацію за мотивами книги [67].

У бібліотеках навчальних закладів теж застосовують традиційні форми спілкування. Нині бібліотеки все частіше спілкуються опосередковано, використовуючи новітні технології, які, у свою чергу, впливають на комунікативні відносини з читачем, користувачем. У бібліотеках ВНЗ комп'ютери є необхідним інструментом добре структурованої системи інформації, обробленої й адаптованої для навчально-виховних цілей. Усе більшого значення набуватимуть педагогічні технології спілкування, особливо діалогове (суб'єкт-суб'єктне).

Комунікативні здібності (комунікативний контакт, упевненість у собі, ввічливість), які притаманні бібліотечним працівникам, формуватимуть також комунікативну культуру студента. Головними суб'єктами спілкування в бібліотеці ВНЗ є студентська молодь, яка вже має певну систему знань, ставлень, поглядів, ідеалів, переконань тощо. Тому формування кожної особистості має здійснюватись як цілеспрямований поетапний процес, що являє собою цілісну систему. Нині організація читання як основний зміст бібліотечної діяльності трансформується в цілеспрямовану взаємодію, скеровану на використання всіх видів аудіовізуальної інформації, зокрема традиційних поліграфічних книг і електронних текстів (документів), звичайних періодичних видань, а також аудіо-відео і мультимедійних джерел інформації. Електронні видання можуть і повинні використовуватися не лише як когнітивно-комунікаційна, а й як дозвіллево-комунікаційна форма обслуговування.



Крім забезпечення доступу до інформації, бібліотека ВНЗ може розширити інформаційно-комунікаційний простір через організацію літературних театрів, салонів, віталень, клубів за інтересами, відеоклубів тощо. Відомо, що в процесі комунікації здійснюються взаємний вплив людей один на одного, обмін різними ідеями, інтересами, почуттями. Тільки у високо духовному та інтелектуально організованому середовищі можна виховати гармонійно розвинену особистість — вважають теоретики та практики.

Здавалося б, інформаційні технології певним чином знівеливали проведення традиційних масових заходів і бібліотека втратила свій вплив на спілкування з читачами. Але досвід бібліотек ВНЗ переконує: читачі зацікавлені в безпосередньому спілкуванні й взаємодії, у зворотному зв'язку з дорослими, оскільки потребують не лише сюжетів, а й висловлення власних думок з цього приводу. У спілкуванні з дорослими молода людина, зокрема, здобуває наукові та життєві знання, навчається розуміти оточуючих її людей і будувати з ними нормальні стосунки, відпрацьовує критерії оцінки життєвих явищ, формує систему ціннісних орієнтацій. У бібліотеці ВНЗ стимулювання спілкування найчастіше стає стимулятором цілеспрямованої роботи з удосконалення обміну, самоосвіти, самовиховання студентів. Спілкування — не тільки необхідний процес, а й найсуттєвіший соціально-психологічний аспект бібліотечної діяльності. Навчаючи студентів ефективніше здобувати знання, бібліотекар реалізує й виховну функцію. Для цього йому важливо бути компетентним у спілкуванні, виробити відповідні навички, забезпечити альтернативи у використанні інформації та сформувані готовність працювати в єдиному інформаційному середовищі. Спілкуючись, бібліотекар виявляє в студента особливості його характеру, пізнання, творчі здібності, які потім необхідні при організації читання студентів. Як свідчить практика, студенти, які вже з першого курсу виявляють інтерес до читання, надалі залишаються постійними читачами і беруть активну участь у бібліотечних заходах [85, 86].

Організаційні форми виховної діяльності бібліотеки є зовнішнім проявом відповідної діяльності суб'єкта та об'єкта. Зазвичай, вибір змісту та форм виховної діяльності бібліотеки визначається її стратегією у відповідних соціокультурних ситуаціях.

Наприклад, бібліотеки для тих, хто навчається, розглядаються як соціальні інститути дитячого і юнацького читання для окремих індивідів і суспільства в цілому. Тому особливої актуальності

набуває освітня, культурно-дозвіллева, виховна функції. Для їх діяльності характерно те що, по-перше, бібліотека має кваліфіковано скомплектоване і системно організоване зібрання документів, в яких міститься емоційний, моральний, духовний потенціал; по-друге, у бібліотеці працюють досвідчені фахівці, постійне спілкування з книгою духовно і морально збагачує бібліотекаря; по-третє, бібліотека сприяє об'єднанню зусиль кращих представників інтелігенції: вчених, спеціалістів і ентузіастів своєї справи; по-четверте, бібліотека залишається безоплатним центром заохочення читачів до опанування культурних цінностей; по-п'яте, бібліотека, як соціальний інститут, працює не ізольовано, а у взаємодії з іншими партнерськими закладами.

Ці аргументи надають можливість визначити комунікаційні аспекти бібліотечної діяльності, пов'язаної з виховною діяльністю бібліотеки стосовно мети спілкування:

- об'єднання інтелектуалів, творчо обдарованих особистостей (клуби, літературні театри, вітальні);
- гармонійний розвиток читача, користувача (бібліотечне середовище, Інтернет);
- розвиток міжкультурного, міжнаціонального спілкування (клуби, години спілкування, конкурсні програми);
- розвиток міжособистісного, діалогового спілкування (диспути, круглі столи, прем'єри книг);
- психотерапевтичний вплив спілкування (індивідуальні бесіди, читання) [100, с. 102–103].

Зовсім на іншому рівні відбуватиметься спілкування в науковій бібліотеці. На відмінностях бібліотеки наголошує М. С. Слободяник, де «...наукова бібліотека розглядається у функціональному зрізі як соціальний інститут, відмінною особливістю якого є взаємозв'язок з наукою, а основними типологічними ознаками — безпосередня долученість до системи наукових комунікацій та проблемна орієнтація ресурсів на задоволення професійних інформаційних потреб» [327, с. 52]. Автор вказує на жанри документів комунікативного характеру, зокрема обмін препринтами є традиційною формою наукового спілкування [там само, с. 77].

До основних завдань наукових бібліотек входить інструктивно-методичне забезпечення діяльності, науково-дослідницька робота в галузі нових інформаційних технологій. Бібліотеки реалізують, формуючи фонди документів, що відповідають цілям і задачам бібліотеки, і надаючи їх в розпорядження певних категорій читачів (винахідників, підприємців, представників мало-

го бізнесу тощо). Ці завдання характерна для всіх спеціальних науково-технічних бібліотек, фонди яких зазвичай досить вузько спеціалізовані, з урахуванням потреби сфери діяльності підприємства і організації, структурними підрозділами яких вони є. Наприклад, бібліотеками ВНЗ вони виконуються за допомогою сприяння розвитку науки, самоосвіти і підвищення кваліфікації окремих категорій користувачів, проведенням занять із інформаційної культури.

Безперечно одне, бібліотеці, незалежно від її типу та виду, необхідні фахівці, здатні повною мірою задовольняти потреби особистості в пізнанні і саморозвитку. Сучасний бібліотекар своїм соціальним призначенням повинен сприяти набуттю нових знань, яких сьогодні надзвичайно потребує наше суспільство. Відомо, що низький рівень професійної підготовки бібліотечних фахівців впливає на рівень роботи бібліотек. Проходять зміни і в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні, змінюються вимоги до бібліотекарів, які задовольняють різноманітні інформаційні потреби різних категорій користувачів бібліотек.

Від того, наскільки успішно бібліотечні фахівці адаптуються до нових умов, залежить увага до них з боку держави, і розстановка пріоритетів, і розміри інвестицій, і зацікавленість користувачів, ділових партнерів, і навіть соціальна захищеність колективів бібліотек [111].

На думку А. С. Чачко, нині помічено і визнано, що бібліотекарі виявилися найпідготовленішою масовою професією для освоєння нових завдань і навіть правил комп'ютерно-телекомунікаційної цивілізації. Вони навчилися сполучати традиційні методи з комп'ютерно-телекомунікаційними технологіями, залишаючись на ґрунті професійної мотивації і були залучені до складної праці не тільки в бібліотеках [389, 390].

Як зазначалось, нині всі бібліотеки намагаються вийти на рівень міжкультурних комунікацій. Комунікативний процес спілкування все більш сприяє розгортанню комунікаційної діяльності бібліотеки. Це пов'язано з нинішніми можливостями інформаційного обслуговування (багатофункціональні пристрої), з використанням інформаційно-комп'ютерних технологій (ІКТ), документальних, дистанційних (електронна пошта, онлайн довідкова служба тощо), тиражуванням документів та інших носіїв інформації (CD, флеш, електронна книга). Звідси, комунікативна мета бібліотечного спілкування — популярність і формування профілю інформаційного обслуговування [88].

Очевидно, що сучасні бібліотеки надають перевагу обслуговуванню користувачів за допомогою веб-технологій. Перш за все, це сайт. Він має такі ознаки:

- змістовне наповнення;
- регулярне оновлення;
- певна структура;
- зручна навігація;
- надійність інформації.

Неодмінний елемент сайту — інформація про місію бібліотеки, її історію, відділи і послуги, новини, виставки документів, різні заходи для читачів. Елементом бібліотечного сайту також можуть стати фотографії і навіть звукові файли. У реалізації цього завдання велику роль відіграють мультимедійні системи та інші ІКТ. Для бібліотеки важливо те, щоб її робота була корисною і викликала інтерес багатьох користувачів, тому необхідний якісний рівень надання інформації. Аналіз веб-сайтів публічних бібліотек України свідчить про те, що вони, зазвичай, містять контактну, довідкову, краєзнавчу, рекламну інформацію. Для ефективної роботи веб-сайт має бути добре структурованим, змістовним і зрозумілим для користувача [88, с. 15]. За допомогою сайту встановлюються зв'язки із іншими бібліотеками, особливо тих питань, що стосуються організації проведення різноманітних заходів (конференції, семінари тощо).

Для покращення організації спілкування в онлайн-режимі важливого значення набуває клубний сайт. Клубний сайт дає змогу не тільки збільшити час обговорення, а й краще зрозуміти, коли тема вже завершена, або навпаки, знову повернутися до обговорення, ніби уже закінченого. Позитивність клубного сайту полягає в можливості співвідношення переваг оперативного, але не безпосереднього спілкування через Інтернет з живим клубним спілкуванням.

**Зовнішнє** професійне спілкування поєднує всі види спілкування бібліотечної організації із зовнішнім світом: ділові зв'язки з професіоналами, бібліотеками інших відомств, громадськістю в цілому.

Зовнішні умови організації спілкування передбачають декілька аспектів. Перш за все, **глобалізація**, що загострила проблеми сучасності в будь-якій сфері діяльності, особливо в питаннях етики і культури. Наприклад, культурологи попереджають, що надмірно активне спілкування і поширення однакових культурних шаблонів загрожує втратою культурної самобутності.

Така культурологічна проблема не оминула і теорію соціальних комунікацій. Адже, на думку В. О. Ільганаєвої, у «...спілкуванні сформувались сакральні, архетипні структури свідомості, що стали в СК предметом тиражування, спекуляції, навчання, критики, котра є складовими соціальної свідомості і використовувались в ССК з певною груповою, політичною метою в різних соціокультурних ситуаціях [341, с. 235].

Культурологічні аспекти глобалізації аналізує І. В. Чаднова. Автор відзначає, що очевидний контраст між старими (до середини ХХ ст.) і новими (друга половина ХХ ст.) типами культур, що характеризуються, відповідно, «закритістю», заснованою на принципі монокультуризму, і «відкритості», заснованою на принципі мультикультуризму [388, с. 30]. Ці зміни зумовлені сукупністю екстраординарних подій, які відбулися на зламі століть (війни, зокрема «холодна», економічна нестабільність тощо). Виникли дискурси вчених різних держав. У 1990 р. вийшов збірник статей «Глобальна культура» [423], де опубліковані праці відомих теоретиків Америки, Великобританії, Франції та ін. (І. Уоллерстайн, Р. Робертсон, М. Арчер, М. Фезерстоун, Б. Тернер), пізніше робота М. Уотерса «Глобалізація» (1995 р.) [426], в якій глобалізація трактується як сукупність тенденцій, що ведуть до детериторіалізації соціального, зумовлених експансією символічних обмінів. Хоча Н. Луман був одним з тих, хто передбачив в межах своєї теорії (концепції світового суспільства) процес глобалізації ще до того, як він став набувати впізнаваних ознак сьогодення.

Культура — це найбільш глобалізована сфера, оскільки в ній соціальні відносини максимально символізовані, отже можуть здійснюватися без прив'язки до конкретної території. Окрім того, глобалізація культури передається до сфери економіки і політики, викликаючи там інтенсифікацію глобалізації [388, с. 32]. Таку думку підтримують й інші автори, зокрема [34, 144, 262, 277, 406].

Так, В. М. Межуєв, уявляє глобалізацію на зрізі культурних запитів як процес, що об'єднує країни та народи відносинами такого типу, коли, незалежно від свого національного походження чи місця проживання, вони мають однаковий доступ до багатства світової культури та однакові можливості у своєму духовному розвитку. У такому контексті міжкультурна комунікація є процесом взаємного обміну цінностями, настановами, що відбуваються під час міжкультурної взаємодії між різними суб'єктами, якими є індивіди, соціальні групи, культури, цивілізації [262 с. 317].

Як пояснює Р. С. Мотульський [277], у цьому контексті культура розуміється у вузькому значенні як галузь діяльності зі створення і використання певних цінностей, реалізація бібліотекою означеної функції здійснюється за двома напрямками. Перший полягає в забезпеченні розвитку культури необхідними документами і є характерним для публічних і окремих видів спеціальних бібліотек. Бібліотеки навчальних закладів, науково-дослідницьких і виробничих установ сфери культури, а також власне закладів культури (театрів, філармоній, музеїв та ін.) обслуговують відповідних фахівців. Одержана інформація є основою для їх професійної діяльності, спрямованої на створення нових культурних цінностей, а також на підготовку кадрів, проведення наукових досліджень, виробництво матеріально-технічних засобів культури. Публічні ж бібліотеки, обслуговуючи широке коло користувачів, надають їм матеріали про досягнення в різних напрямках культури, особливо в художній літературі різних країн і народів, чим сприяють освіті і самоосвіті різних категорій користувачів, самодіяльного творчості, розширенню світогляду, формуванню в них певної системи культурних цінностей.

Порушені нами питання міжкультурної комунікації можна розглядати багатоаспектно. Вони охоплюють всі сторони процесу, не тільки лінгвістичні, але й соціокультурні основи міжкультурного спілкування. Т. О. Ойзерман [285, с. 54] запевняє: «...історія людства давно засвідчила, що здатність одного народу опановувати досягнення іншого — один з головних показників життєздатності його культури, очевидний індикатор прогресу. Саме в процесі взаємодії культур і формується загальнолюдська культура, єдина і одночасно різноманітна. Спілкування і пізнання сприяють зближенню народів. Зовнішні комунікації передбачають як основу співпраці з іншими структурами, місцевими органами самоврядування, школами, іншими організаціями і господарствами. Більшість бібліотек це робить, але не завжди вміють про це розповісти в пресі, висвітлити на сайті.

Безперечним є те, що глобалізація інформаційного простору сприяє глобалізації діяльності бібліотеки: формуванню єдиних професійних цінностей, єдиної професійної лексики, формування державних інформаційних ресурсів, технологій, стандартів тощо.

**Наступний аспект** — державна законодавча база здійснення бібліотечного обслуговування. Основою державної політики в галузі бібліотечної справи є реалізація прав громадян на бібліо-

течне обслуговування, забезпечення доступності інформації та культурних цінностей, що збираються, зберігаються та надаються в тимчасове користування бібліотеками.

Слід підкреслити, що держава підтримує бібліотечну справу та її розвиток через гарантоване фінансування бібліотек, пільгову податкову, кредитну та цінову політику. В Україні це закони «Про бібліотеки і бібліотечну справу», «Про інформацію». Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу», прийнятий у 1995 р. і переглянутий у 2000 р. Цей Закон визначає статус бібліотек, правові та організаційні засади діяльності бібліотек і бібліотечної справи в Україні. У ньому гарантується право на вільний доступ до інформації, знань, залучення до цінностей національної та світової культури, науки та освіти, що зберігаються в бібліотеках. Згідно з цим документом, «основою державної політики в галузі бібліотечної справи є реалізація прав громадян на забезпечення загальної доступності до інформації та культурних цінностей, що збираються, зберігаються та надаються в тимчасове користування бібліотеками» (Р. 2, ст. 4) [ 309].

Бібліотечна справа — галузь інформаційної, культурної, освітньої діяльності суспільства, що передбачає створення і розвиток мережі бібліотек, формування та обробку бібліотечних фондів, організацію бібліотечного, інформаційного та довідково-бібліографічного обслуговування користувачів бібліотек, підготовку кадрів, наукове та методичне забезпечення розвитку бібліотек.

Бібліотечна система України — розгалужена мережа бібліотек різних видів, пов'язаних взаємодією і взамовикористанням бібліотечних ресурсів. Вона функціонує на основі скоперованого комплектування фондів та обробки документів, довідково-пошукового апарату, взамовикористання бібліотечних ресурсів, а також організації науково-дослідницької, науково-бібліографічної та науково-методичної роботи.

В організації зовнішніх зв'язків спілкування потрібен такий аспект, як необхідність підвищувати свій професійний рівень, як на регіональному так і міжнародному рівнях. В Україні функціонує Державна академія керівних кадрів культури і мистецтва, яка веде науково-теоретичну та практичну підготовку фахівців і наукових співробітників у галузі бібліотечної справи і є єдиним ліцензованим закладом. Створено Центр безперервної інформаційно-бібліотечної освіти, який організовує безперервну освіту працівників бібліотек та органів інформації різних систем

і відомств, а також координує провідні бібліотечні установи в цьому напрямі. Ці бібліотечні установи є міжрегіональними центрами з підготовки кадрів. Окрім державної системи ПК, в Україні діють міжнародні центри, організації: Британська Рада, Американський дім, Інститут Відкритого суспільства (м. Будапешт), Міжнародний фонд Відродження (МФВ), центр Гете-Інститут та інші, які надають організаційну допомогу, а також, ті, що розкривають досвід і особливості безперервної інформаційно-бібліотечної освіти своїх країн [206].

Окрім згаданих організацій, професійному спілкуванню сприяють бібліотечні асоціації. Асоціація — це добровільна організація бібліотечної громадськості, яка впливає на бібліотечну політику, бере участь у впровадженні інноваційних ідей і технологій, поширює прогресивні знання інформаційно-бібліотечної галузі та передовий досвід бібліотек.

Значну роль у підвищенні кваліфікації взяла на себе Асоціація сучасних інформаційних бібліотечних технологій м. Харкова (АСІБТ). У підвищенні кваліфікації та підготовки кадрів АСІБТ відіграє роль професійного об'єднання, формуючи гнучкі за тематикою, формами організації постійно діючі семінари, практикуми тощо. Одним із напрямів діяльності АСІБТ є співпраця з провідними бібліотеками та фаховими ВНЗ. Діяльність АСІБТ сприяє поширенню передового досвіду завдяки проведенню курсів ПК, консалтінгових послуг, поширенню інноваційного досвіду, роботі щодо підвищення статусу професії бібліотекаря.

Викладання на курсах ПК АСІБТ передбачає виявлення чинників мотивації навчання, самоосвіти в бібліотечних працівників, яке, повинно їм стати життєвою потребою для самореалізації, подальшого розвитку професійних якостей і досвіду, подальшого кар'єрного зростання [95].

Нині професійне спілкування переноситься у віртуальне середовище. Як засіб професійних комунікацій Інтернет знаходить все більш широке застосування. Бібліотекарі здійснюють комунікації у віртуальному середовищі з читачами, один з одним, з професійними групами. Заслужує на увагу наукове дослідження Н. А. Бабієвої [17], яка запропонувала термін «віртуальний колектив», якого вважає новим суб'єктом обслуговування бібліотек та інформаційних закладів. Під віртуальним колективом вона розуміє групу людей (учених), що працюють над подібними дослідницькими проблемами, об'єднаних спільними метою, напрямом діяльності. Ці вчені можуть не знати про існування один одно-



го, а можуть виявитися й знайомими. Їх діяльність може обмежуватися географічним, мовним та іншими бар'єрами. Основною ознакою належності тих чи інших вчених до одного і того ж віртуальному колективу є об'єкт їх дослідження.

Досвід наукових, вузівських бібліотек, свідчить про можливість індивідуалізувати інформацію, створювати персональний **віртуальний простір** для окремих користувачів. Це можуть бути персональні кабінети, що забезпечують автономність діяльності вчених, можливість надання кращих, порівняно з читальними залами, умов праці. Нові технології, як відзначає С. Г. Матліна дозволять впровадити ідею створення віртуальних особистісних кабінетів. Розроблене програмне забезпечення, котре здатне «запам'ятовувати» потреби і навіть особистісний літературний простір конкретної людини, зберегти історію його замовлень по каталогах і вибрані документи. Зрештою, користувач має можливість створювати конспект із необхідних йому фрагментів документів у разі необхідності вести регулярний діалог з бібліотекарем чи колегою. Така цілеспрямована діалогова спрямованість спілкування бібліотеки з власниками персональних кабінетів дає підставу говорити про формування особистісного простору користувача. Цей простір стає елементом культурно-інформаційного бібліотечного простору. Відтак, необхідно ставити питання про якість діалогу з користувачем, який буде організовано за допомогою бібліотечних сайтів і блогів [256, с. 14].

Крім усних форм професійного навчання в практиці роботи бібліотек почали використовувати **стендові доповіді**, стендові презентації про окремі напрями роботи, що навчають бібліотекарів у лаконічній формі надавати максимум інформації. У сучасному бібліотекознавстві стендові презентації та доповіді описуються ще і як одна з форм бібліотечної реклами. Про стендові презентації писала Л. Д. Комісарова [199]. Перевага стендових доповідей — в особливості сприйняття візуальної інформації, за допомогою якої в оптимальній, легко засвоюваній формі відбувається ознайомлення людини із зовнішнім середовищем. Стендова презентація являє собою комбінацію ілюстративних і текстових матеріалів, що дозволяє слухачам все це краще засвоїти.

Соціальні мережі — це ще один спосіб підтримувати контакт зі своїми читачами, особливо молоддю, яка активно використовує «В контакте», «Facebook», «Twitter», ін.

Через ці ресурси та бібліотечні блоги можна обговорювати книги, обмінюватися враженнями, рекомендувати прочитати,

прослухати та подивитися. Практики бібліотечної справи радять створювати та поширювати списки книг «Вибір бібліотекаря» із автоматичним посиланням на бібліотечний каталог. Спілкуватися навколо вибраних книг, збирати відгуки та складати «Рейтинги книг читацьких уподобань». Проводити он-лайн опитування для визначення найрейтингової книги місяця або року. Формувати популярні серед користувачів ТОП-10 книг: бестселери, фентезі ін.; ТОП-10 тематичних електронних ресурсів для різних аудиторій. Поширювати списки книг, які необхідно прочитати кожному (на думку бібліотекаря, на думку читача). Здійснювати пошук книжкових новинок (в Інтернеті і не тільки) та заохочувати до читання.

Слід зазначити, що бібліотечний блог став тим самим комунікатором, який згуртовує бібліотеки і їх співробітників в обговоренні професійних проблем. У більшості випадків це неформальна комунікація, неперервне професійне спілкування. Як засіб здійснення цього вбачаємо у встановленні партнерських взаємозв'язків. Ідея партнерства наближається до популярних нині концепцій мережевого об'єднання як саморегулюючої системи.

Таким чином, функціонування бібліотеки визначається зовнішнім середовищем через суспільні підсистеми (освіта, наука, виробництво, право, культура та ін.). Але слід зазначити про інформаційні **потреби**, які формуються в суспільстві й кожної людини в процесі її життєдіяльності. Зовнішнє середовище постійно впливає на бібліотеку через потреби і вимоги відповідно до рівня свого розвитку. Під цим впливом бібліотека знаходить засоби значно ефективнішого застосування своїх ресурсів для забезпечення потреб, що мають тенденцію до зростання, ускладнення, взаємопроникнення. Задовольнити всі потреби, що виникають за запитами або у режимі інформаційного забезпечення, бібліотеки можуть тільки характер через організовану взаємодію з іншими СК структурами. Зворотній зв'язок з об'єктами обслуговування є необхідною умовою адаптації бібліотеки до зовнішнього середовища і саморозвитку бібліотеки [122].

У відповідь на прояви зовнішніх факторів, бібліотека певним чином змінюється через властиві їй внутрішні механізми, які кожна може добирати і застосовувати самостійно.

Бібліотеки потребують нині практичного застосування **внутрішніх** комунікацій, оскільки вони сприяють спілкуванню, взаєморозумінню і співпраці колективу. Способами створення

сприятливого клімату в бібліотеці, що має велике значення для досягнення позитивних результатів, діляться у своїх публікаціях як професіонали, так і практики [34, 127, 130, 221, 250, 263, 277, 327, 356].

У процесі зовнішньоорганізаційного контактування потрібно пам'ятати, що від кожного фахівця інколи залежить формування враження про бібліотечний колектив. Нині, коли йдеться про уніфікацію та об'єднання, бібліотеки намагаються бути перспективнішими. Звідси всі фахівці повинні взяти на себе відповідальність за своє постійне професійне вдосконалення. Налагоджені професійні контакти можуть допомогти у виконанні обов'язків, кар'єрі, особистому житті. Зовнішні контакти можуть надалі перерости у творчу співдружність колективів бібліотек [110].

Внутрішнє професійне спілкування зумовлене роботою в організації, наприклад, наказами й інструкціями, а також усним обміном повідомленнями між працівниками з виробничих питань, документацією: планами, звітами, щоденниками працівників про виконане завдання тощо.

Контакт є сутнісним елементом комунікативної практики і комунікаційної взаємодії в сучасних умовах. У бібліотеках професійні контакти мають значення у: висловленні міркувань, обміні професійним досвідом, перевірці знань, наданні інформації, вирішенні проблем, а також визнанні недоліків у роботі. Це такий механізм, завдяки якому кожен має доступ до найсучаснішої професійної інформації, знань, поглядів та уявлень. Найбільш значимою є **усна** форма — телефонна розмова чи особисте повідомлення при безпосередньому контакті. Саме контакт є сутнісним елементом комунікативної практики і комунікаційної взаємодії в сучасних умовах.

У формуванні організаційної культури бібліотеки значну роль відіграє загальний комунікаційний простір, де кожен елемент і явища наділені колективним значенням на базі єдиних ціннісно-сміслових орієнтацій. Інструментом створення такого простору є **внутрішньоорганізаційні** комунікації. Вони забезпечують реалізацію всіх основних функцій управління і, головне, формують систему соціальних уявлень колективу бібліотеки. Комунікації сприяють передачі ключових елементів культури організації її членам завдяки застосуванню як офіційних (ознайомлення працівників з основними цінностями бібліотеками), так і неофіційних (вплив через неформальні канали) методів, спрямованих на формування певних настанов і поведінки співробітників. Саме

комунікації уможливають можливим спільне мислення, яке спонукає до спільних дій, сприяє досягнення взаєморозуміння між усіма членами колективу [55, с. 27].

Добре налагодженим внутрішнім комунікаціям належить важливе місце в роботі колективу. Це різні форми професійного спілкування співпрацівників, які існують у всіх колективах: передача інформації від керівника до підлеглих, зворотній зв'язок співробітників з керівництвом — структурного підрозділу з адміністрацією чи всередині структурного підрозділу. Ділове бібліотечне спілкування переважно розглядають як об'єкт внутрішньої комунікації, оскільки ділові взаємовідносини в колективі націлені на вирішення спільних для всіх завдань [127].

Всі взаємовідносини, засновані на бібліотечній етиці, психологічній взаємодії, відбуваються всередині трудового колективу. Особисте спілкування визначає такий обмін інформацією, емоціями і почуттями, без якого не може існувати жодне людське суспільство, а, отже, і жодна організація. І хоча особисте або міжособистісне спілкування не є частиною виробничого процесу, його роль у житті організації складно переоцінити.

Аналіз таких питань, як взаємодія в бібліотечному колективі, підвищення кваліфікації бібліотечних кадрів, ділові контакти в бібліотечному колективі, бібліотечна професійна етика та корпоративна культура знаходимо у публікаціях Г. А. Алтухової, І. Ю. Багрової, В. О. Бородіної, О. С. Гатляньської, Г. І. Головіної, М. Я. Дворкіної, С. А. Єзової, Т. А. Жданової, В. П. Жукової, В. О. Ільганаєвої, О. Л. Кабачек, Т. В. Коморовської, Т. Б. Ловкової, С. Г. Матліної, І. А. Мейжис, Р. С. Мотульського, В. С. Пашкової, Ю. Є. Петрухно, М. С. Слободяника, Е. Р. Сукіасяна, І. М. Суислової, В. І. Терьошина, І. І. Тихомирової, І. О. Трушиної, Г. П. Фонтова, А. С. Чачко, О. М. Ястребової та ін.

Предметом дослідження Ю. Є. Петрухно стали комунікаційні особливості міжособистісної взаємодії в бібліотечному колективі як основи формування інноваційного розвитку бібліотечних установ. Автор теоретично узагальнила положення стосовно міжособистісної взаємодії в бібліотечному колективі як осередку розкриття інноваційного потенціалу бібліотек. Зазначені також особливості міжособистісної взаємодії в сучасному бібліотечному колективі в умовах автоматизації, інформатизації бібліотечних процесів та реалізації соціально-комунікаційної функції бібліотек. Через запровадження інформаційних технологій бібліотечний колектив трансформувався з гомоморфного в багатофунк-

ціональний і багатопрофесійний. Відтак, змінився професійний склад бібліотек. Сучасна професіоналізація занадто розгалужена: бібліотекарі-комунікатори, бібліотекарі-бібліографи, методисти, програмісти, адміністратори баз даних, оператори ПК і копіювальних машин, менеджери-інформатори, аналітики тощо [299].

Саме тому в сучасному колективі має бути **взаєморозуміння**. Основна функція взаєморозуміння — формування загального значеннєвого поля учасників взаємодії, що дозволяє об'єднати інтереси сторін, виробити подібне бачення завдань у даній конкретній ситуації. Для цього учасники взаємодії повинні бути досить інформовані один про одного — про соціальний статус, рольові позиції, групову належність, звички, погляди на світ тощо. Способами досягнення такого знання виступають уточнення, запити, повтори, перефразування, обговорення і суперечки з різних життєвих проблем.

**Координація** — пошук таких засобів спілкування, що найкраще відповідають намірам і можливостям партнерів. Результатом координації є сумісність у діях, погодженість в операціях.

**Узгодження** — механізм взаємодії, що стосується здебільшого мотиваційно-затребуваної сторони спілкування. Його результатом є відносне погодження в меті, змісті, намірах, що задає основний тон міжособистісним відносинам, визначає їх емоційне забарвлення.

Узяті в сукупності взаєморозуміння, координація й узгодження складають процес, під час якого партнери знаходять свій предмет спілкування, на основі якого і формують відносини.

Для кожного рівня спілкування стратегічно найбільш значимим є певний рівень взаєморозуміння, координації й узгодження, оцінки ситуації і правил поведінки кожного учасника. Уміння зрозуміти ситуацію, узгодити вияв своїх емоцій і поведінку відповідно до неї, а також відповідно до поведінки інших людей — необхідна умова спільної життєдіяльності.

Бібліотечний колектив має свої особливості, які позначаються на предметі нашого дослідження — спілкуванні. У бібліотечних колективах здебільшого працюють жінки. Для жінок характернішою є чуттєвість у спілкуванні чи розумінні почуттів інших. Оскільки емпатія має більше значення для того, хто говорить, виникає враження, що слухачі-жінки більш емпатійніші, ніж чоловіки. Пояснюється це тим, що емпатійні здібності жінок зумовлені різницею соціальних ролей чоловіків і жінок. Чоловіки намагаються активно вдосконалювати своє оточення, контролюю-

вати свої почуття. Жінки надають особливого значення виховним відносинам. Вони також уміють уявляти себе на місці іншої людини і тому можуть ефективніше передавати у спілкуванні свої відповідні реакції. Зазвичай, жінки готові жваво обговорювати всі проблеми, і не лише виробничі. Для цього варто чітко розділити два контексти: особисті бесіди — лише у вільний час і не в читальному залі бібліотеки; зате під час дружнього чаювання (обіду) — ніяких розмов про роботу.

Отже, сфера професійної діяльності «людина-людина» не може існувати без спілкування. На думку психологів, більш високі здібності емпатійного спілкування жінок в основному є результатом навчання (спеціальні курси, тренінги) [9, с. 60].

У комунікації духовно-психологічна сфера особистості використовується як посередник для зміни її пізнавального, емоційного, поведінкового та інших чинників.

Для міжособистісної взаємодії в професійно-діяльнісному середовищі характерна орієнтація учасників на статусно-рольові позиції один одного, принципове значення групової й організаційної належності партнерів для здійснення комунікації, раціональний підхід до проблеми сумісності. Міжособистісні відносини немов би конструюються, регулюються за допомогою вироблених норм і процедур і, у свою чергу, істотно впливають на характер ділового спілкування й ефективність виконуваної роботи. Міжособистісна взаємодія має такі особливості: по-перше, вона зумовлена соціально-психологічним кліматом у бібліотечній організації; по-друге, комунікація як комплекс взаємодій має конкретне наповнення з точки зору вимог до єдності колективу, оскільки ця компонента може бути інституалізована у використанні на користь управління процесами інноватики і подальшого розвитку бібліотек про що свідчать публікації [68, 144, 159, 299, 351, 385].

Утім у публікаціях практично не розглядається контакт як елемент взаємодії, зокрема в професійних колективах. Більшість теоретиків під час звернення до теми професійної взаємодії оперує іншими поняттями: міжособистісні взаємодії, суб'єкт-суб'єктні відносини, дискутують щодо питань професійної етики, професійної свідомості, підвищення кваліфікації. Міжособистісне спілкування виявляється у безпосередніх контактах, які визначаються і регулюються усією системою суспільних відносин, умовами суспільного виробництва, інтересами людей і груп. Тому його ще називають прямим, безпосереднім спілкуванням. Нові засоби комунікації значно розширили можливості міжосо-

бистісного спілкування, що дозволяє вирішувати також професійні питання швидше і надійніше.

Бібліотечна комунікація являє собою поліфонічне явище. Це і книги, і люди, і всі сфери життєдіяльності бібліотеки, тобто її середовище. Тому дуже важливо розвивати комунікативні якості, бути завжди привітним та товариським, здатним установлювати й підтримувати контакт як з особистістю, так і з колективом, певними групами, установами тощо. Сучасне життя з його безліччю міжособистісних контактів висуває складні вимоги до спілкування в усіх сферах життєдіяльності людини.

З цих позицій розглядаються професійні проблеми, що виникають у взаєминах між членами колективу, негаразди в обслуговуванні користувачів, розглядаються успіхи, оцінюється професіоналізм працівників та ін. Але, на відміну від усього зазначеного, саме контакти мають визначальне значення в професійній діяльності бібліотекарів при обслуговуванні користувачів, в інших комунікаційних ситуаціях, або ж для успішного виконання завдань бібліотеки. Здатність працівників до встановлення контактів, їх підтримка в процесі роботи також є фактором, що позитивно впливає на імідж бібліотек [110].

Загалом, міжособистісні відносини певною мірою залежать від керівника, який уміло використовує свої знання для мотивації персоналу. У період адаптації особливої уваги потребують молоді фахівці. Адаптацію не можна розглядати як окремий, ізольований процес, не пов'язаний із системою керівництва персоналом бібліотеки [319]. Формалізована процедура адаптації ґрунтується на навчанні та є невід'ємною частиною структури керівництва бібліотеки в цілому. Так, наприклад, при розробленні процедури адаптації необхідна наявність положень про відділи і посадових інструкцій, тому що на їхній основі розробляються стандарти адаптації і критерії оцінки кадрів.

Процес взаємного пристосування нового співробітника до колективу бібліотеки і навпаки, ґрунтується на прийнятті чи неприйнятті першим нових професійних і організаційних умов роботи, має бути пов'язаний як зі стратегічним плануванням у бібліотеці, так і з існуючими програмами мотивації співробітників, оцінки і розвитку персоналу і, звичайно ж, зі сформованою організаційною культурою бібліотеки.

За [158, 159] можна виокремити такі фактори, що впливають на процес адаптації співробітника в колективі: організаційний; соціально-психологічний; професійний.

**Організаційна адаптація** оснований на розумінні і прийнятті новим співробітником свого організаційного статусу, структури бібліотеки й існуючих механізмів керівництва. Необхідно зробити новому співробітнику короткий екскурс в історію розвитку бібліотеки, якщо це бібліотека ВНЗ, розповісти про навчальний заклад, кафедри та структурні підрозділи, контингент читачів, ознайомити з положеннями про бібліотеку і про відділ, в якому працюватиме новий співробітник. Видати на руки посадову інструкцію. Також необхідно познайомити його з безпосереднім керівником (у випадку, якщо це не було зроблено в процесі прийому на роботу).

**Соціально-психологічна адаптація** співробітника — це прийняття норм взаємин та поведінки в бібліотеці, пристосування до нового соціуму. Тут необхідно ознайомити нового співробітника з бібліотекою та обговорити з ним основні напрями роботи, розповісти про традиції, що існують у бібліотеці, познайомити його з колегами по відділу, з якими він взаємодіатиме технологічно (коло функціональних зв'язків підрозділу повинне бути зафіксоване у відповідних положеннях) і колегами з інших підрозділів. Правила оцінювання праці, форми стимулювання тощо.

**Професійна адаптація** — це поступове вдосконалення професійних навичок і навичок співробітництва до певного рівня, необхідного для виконання новим співробітником своїх функціональних обов'язків. Функціональні обов'язки мають зазначитися в посадовій інструкції, яку співробітник одержує на руки. Необхідно розробити і довести до його відома критерії успішності проходження випробувального терміну, а також, по можливості, чітко визначені завдання, можливості професійного зростання через підвищення кваліфікації.

Процес професійної адаптації поділяється на два етапи: ознайомчий та діяльний, коли працівник приділяє час самоосвіті, виявляє ініціативу, бере участь у науково-методичній роботі бібліотеки. І якщо у нового працівника виникає бажання брати активну участь у житті бібліотечного колективу — це означає, що процес адаптації відбувається позитивно.

Особливу увагу слід приділяти організаційній адаптації співробітників, тобто вчорашніх студентів. Зазвичай молоді спеціалісти ще не мають ні досвіду роботи, ні досвіду організаційного поведіння. Їм складно звернутися до колег із суміжного підрозділу з питань одержання будь-якої, зокрема професійної інформації, необхідної для роботи, вони не мають досвіду роботи



зі службовою документацією тощо. Адміністрація бібліотеки або безпосередній керівник мають розповісти новим співробітникам про сформовану організаційну культуру бібліотеки, службові взаємини між працівниками системи обслуговування читачів, основні технологічні цикли. У кожній бібліотеці навчального закладу існує власний стиль спілкування і службових взаємин між співробітниками. Найпростіший приклад, який можна навести в даному випадку, стосується того, як в одних бібліотеках звертання до працівника відбуваються по імені і по батькові, незалежно від посади і віку, в інших — для звертання використовується ім'я і прізвище, у третіх — тільки ім'я. Якщо новий співробітник не поінформований, то з перших днів роботи можуть виникнути проблеми у спілкуванні з колегами.

Для успішної організаційної і професійної адаптації, особливо якщо це молодий спеціаліст чи новий співробітник, необхідно робити все, щоб їм не здавалося, на них ніхто не звертає увагу. Для цього доцільно створювати і розвивати інститут наставництва, хоча деякі бібліотеки цю форму роботи вважають застарілою. Наставником може бути або завідувач відділом, або досвідчений співробітник підрозділу, котрий позитивно зарекомендував себе, комунікабельний та активний у житті колективу. Наставник має завжди бути доброзичливим, уміти вислухати молодих людей.

На наставника покладається основна частина роботи з професійної адаптації нового співробітника, а також частина роботи з організаційної адаптації. Природно, що адміністрація бібліотеки повинна контролювати і коректувати роботу наставника. Для наставників бажано ввести додаткові заохочення у разі успішної адаптації нового працівника в колективі. Для соціально-психологічної адаптації нових співробітників адміністрації бібліотеки слід проводити періодичні заходи (опитування, анкетування, тренінги), також необхідна і ретельна супервізія відносин «новий співробітник-наставник».

У бібліотеці ХНТУСГ ім. П. Василенка вважають цю роботу дуже важливою і з розумінням ставляться до молодих колег. Розробляється цілий комплекс заходів, який сприяє швидкому процесу адаптації та зближення з колективом. Найперше, це наставництво. Наставник більше спілкується і надає консультації новому співробітнику з питань, що стосуються його роботи і службових обов'язків. Для забезпечення її ефективності наставник веде листок обліку роботи з підлеглим колегою [109].

Доброю традицією колективів стало проведення різних свят, зокрема професійних. День бібліотек сприяє укріпленню морально-психологічного клімату в колективі, створює умови неформального спілкування, вияву кращих людських якостей. Професійне свято передбачає згуртованість та заохочення співробітників. Важливо знайти цікаві, нетрадиційні форми заохочення, але найголовніше — це дружня атмосфера спілкування.

У зарубіжних колективах розроблені рекомендації, націлені на поліпшення взаємовідносин в колективі. Деякі з них стосуються внутрішньоорганізаційних комунікацій:

- визнавайте досягнення тим людям, чий зусилля і результати праці перевершують середні показники;
- залучайте співробітників до розробки критеріїв оцінки результатів праці.
- не допускайте розбіжностей між словами і вчинками, між обіцянками і фактичною системою винагород;
- не створюйте і не підтримуйте будь-яких привілеїв для керівництва, щоб не породжувати класове протистояння між працівниками і керівництвом [375].

Нині не можливо уникнути стресів. Стрес — це психічні та нервові розлади, захворювання, агресивність, апатія, роздратування, неадекватна реакція на те, що відбувається, зайва ворожість, сарказм та неувага до відносин у колективі. Необхідно виділити причини стресу, які поділяються на особові та організаційні. До організаційних факторів відносять:

- 1) невідповідність між змістом праці і можливостями працівника;
- 2) коли до працівника висувають протилежні вимоги;
- 3) невизначеність коло вповноважень та вимог до працівника;
- 4) нецікава, одноманітна та рутинна робота;
- 5) незадовільні умови роботи та гігієни (шум, пил, забруднення, вібрація, освітлення, температура, ймовірність захворювань, загроза ушкоджень тощо).

Особові чинники — це все те, що в людині провокує депресію, агресивність та відчуття душевної кризи чи неспокою. Уникнути чи послабити стресовий стан можна встановлюючи усвідомлений порядок виконання роботи, необхідно знаходити час для відпочинку, самоаналізу та релаксації [200].

Для того, щоб бути успішним, спілкування обов'язково припускає наявність зворотного зв'язку — отримання співпрацівником інформації про результати взаємодії. Роль зворотного зв'язку

в спілкуванні особливо чітко усвідомлюється, якщо сама її можливість виявляється через деякі причини блокована. Насамперед це призводить до конфліктних ситуацій, що характерно для внутрішнього середовища. Різноманітність форм прояву, особливостей перебігу, наслідків конфліктів не дає змоги виробити єдиної їх класифікації. В основі більшості з них взято за критерій якусь одну характерну ознаку.

Предметом досліджень конфліктів у бібліотеках є праці А. М. Ванеєва, С. Д. Ванер, М. Я. Дворкіної, С. А. Єзової, І. Я. Конюкової, Т. Б. Ловкової, Е. Р. Сукіасяна, Я. О. Хіміч та ін. Дослідники дотримують різних точок зору на природу конфліктології в бібліотечно-інформаційній діяльності. Так, Т. Б. Ловкова, відзначаючи становлення конфліктології як дисципліни, що вивчає історію, теорію і технологію вирішення конфліктів, на конкретних прикладах доводить, наскільки продуктивно запозичення принципів концепцій для бібліотечної науки і практики, що повинна стати самостійною навчальною дисципліною на бібліотечно-інформаційних факультетах.

Іншої думки дотримується гуманіст-професіонал Е. Р. Сукіасян, який знає і цінує працю бібліотекаря, пропонує більше уваги приділяти не причинам виникнення конфліктів, а їх профілактиці. Цікаво те, що автор, аналізуючи внутрішні конфлікти колективу, визначає першочерговість: їх можуть провокувати, по-перше керівники різних рангів, по-друге, ті, хто долучається до процесу спільної діяльності, по-третє, найбільш складними виявились конфлікти в системі відносин «бібліотекар-читач». Е. Р. Сукіасян наголошує на значимості спілкування як ефективної форми взаємодії, поділяючи як читачів, так і бібліотекарів за психологічною ознакою на типи «слабкі» і «сильні». Забезпечуючи діагностику колективу, можна виявити, до якого типу хто належить і таким чином виявити, хто зі співробітників потребує окремих зауважень, роз'яснювальної бесіди чи занять на курсах ПК. Конфлікту не існуватиме, якщо між читачем і бібліотекарем встановиться така взаємодія, як співпраця. Аналізуючи досвід американських бібліотек, автор наголошує, що бібліотекарі повинні взяти до уваги такі необхідні в роботі факти, як посмішку, погляд «очі в очі», налаштовані на співпрацю фрази [353].

Окрім того, практики доводять, що є ряд об'єктивних факторів за якими більшість конфліктних ситуацій можна успішно владнати за умови вмілого та ефективного **управління**. При цьому слід починати з діагностування проблеми — розгляду основ-

них характеристик конфлікту: мотивів та цілей учасників, суті та змісту суперечностей, динаміки розвитку ситуації. Як свідчить наше дослідження, більшість проблем, що виникає в бібліотечному колективі, пов'язана із спілкуванням, умінням домовлятися, про що йтиметься в наступних розділах. Щоб конфлікти не виникали, в колективі необхідно проводити різноманітні заходи. Наведемо приклади тих, які уже апробовані в бібліотеках:

- проведення «Психологічного навчання», до участі в якому варто запросити психолога, соціолога;
- організація семінарів за темою «Мистецтво спілкування» (спрямованих на здобуття теоретичних знань та набуття практичних навичок);
- тренінги, тренінгові вправи «Ефективне спілкування. Досягнення успіху», «Навички ефективного спілкування»;
- оформлення книжкових виставок на цю тему («Увага: конфлікт!». «Конфлікти на роботі», «Як уникнути конфлікту»).

Також фахівці радять бібліографічні покажчики «Все про конфлікт», «Рекомендуємо прочитати», проводити тестування «Чи конфліктна ви особистість?», не забувати про проведення регулярних бесід, особливо в конфліктних колективах, наприклад, «Життя без образ», «Конфлікт: сім кроків до миру», «Ми — дружня сім'я». Можна організувати круглий стіл «Бібліотечна конфліктологія: за і проти» (із залученням бібліотечних працівників, читачів, психологів, представників органів влади). Запросити фахівців з лекцією «Бібліотечне спілкування як чинник якості обслуговування», для нових співпрацівників провести консультації «Неписані правила спілкування у бібліотеці», «Психологічні аспекти спілкування в бібліотеці», «Конфлікти або як сперечатися за правилами?» тощо [201].

Для того, щоб спілкування із читачами/користувачами відбувалося безконфліктно, слід використовувати наведені вище поради та не забувати про свою місію і обрану професію. У російському довіднику для бібліотекарів, насамперед відділів обслуговування наведено деякі рекомендації уникнення конфліктів:

- під час обслуговування бібліотекар повинен бути повністю у розпорядженні читача і прагнути продемонструвати йому це;
- працювати необхідно спокійно, зі всіма користувачами бути рівним у спілкуванні, ввічливим і доброзичливим;
- якщо читач неприємний бібліотекареві, в подальшому не можна цього демонструвати;

- неприпустимо сперечатися з читачем;
- варто постійно виявляти готовність допомогти читачеві, але робити це слід обережно і ненав'язливо;
- бібліотекар має постійно дивитись на бібліотеку «очима читачів»;
- настанова бібліотекаря на повне і всебічне задоволення інформаційних потреб користувачів [342, с. 147].

Головна особливість бібліотечної роботи полягає в тому, що бібліотекарі працюють одночасно з документами і людьми. Вони ставлять перед собою завдання полегшити доступ до інформації, комплектуючи фонди і надаючи документи в розпорядження кожному, хто б він не був і де б не знаходився. Отже, бібліотеки мають відповідати головним професійним вимогам: висока якість послуг, повага до особистості користувача, уміння попереджувати конфлікти, на основі аналізу ситуації розробляти інновації, які сприятимуть розвитку бібліотеки в цілому. Якщо бібліотекар вмів розмовляти з читачем щиро, якщо бажає допомогти читачеві, він завжди досягне успіху. Тому кожен співробітник сучасної бібліотеки повинен виявляти особливі професійні якості: відкритість, увагу до ближніх, їх розуміння, особистісну залученість.

Таким чином, бібліотечне середовище нині охоплює як реальний, так і віртуальний простір діяльності бібліотекаря і читача/користувача, їх взаємодії з об'єктами середовища, що складається з сукупності інформаційних, культурних, соціальних, просторово-часових, технологічних, технічних, моральних, естетичних та інших компонентів. При цьому слід звернути увагу на спілкування в бібліотеці як системі.

### **3.2. Спілкування в бібліотеці як система**

Функції, що характеризують бібліотеку, як соціокультурну організацію зумовлені як завданнями, так і діями, що стосуються їх виконання. Це притаманно бібліосоціологічному методу, що використовують нині М. М. Самохіна, Р. А. Трофимова, хоча раніше його брали до уваги, наприклад, Д. А. Балака. Функціональна діяльність бібліотек має на увазі організацію бібліотечно-соціального інституту (БСІ). Аналізуючи літературу з даного питання, зазначимо, що професіонали М. І. Акіліна, С. О. Басов, М. Я. Дворкіна, Р. С. Мотульський, О. І. Полтавська, Р. А. Трофимова, В. Р. Фірсов, Дж. Шири та інші не одностай-

ні щодо предмета функціонування соціального інституту. Так, на думку, В. О. Ільганасової, наукове пояснення функціонування бібліотечно-соціального інституту (БСІ) повинно базуватися на системі уявлень про соціальні комунікації [171, с. 58].

Гуманітарна наука намагається трактувати соціальний інститут стосовно концепції окремої сфери діяльності. Відомий вчений Дж. Шира вважає, що інститут — це «сукупність соціальних явищ, умовностей і формалізованих структур, за допомогою яких суспільство фіксує межі, здійснює контроль і встановлює форми діяльності всіх своїх членів» [418, с. 66]. Він зазначав, що соціальні інститути виконують свої функції через органи: закон — через суд, релігія — через церкву, освіта — через школу. У такому трактуванні бібліотека є одним із «органів» соціально-комунікативних інститутів суспільства, поряд з музеями, архівами та іншими закладами. Р. А. Трофимова стверджує, що «роль соціального інституту виконує бібліотечна діяльність, а не бібліотека, хоч як би її розуміли — як конкретну, сукупну, усереднену, як мережу бібліотек чи інакше ... ототожнення бібліотечної справи з бібліотекою ... приводить до можливості підміни усієї бібліотечної справи проблемами конкретного виду бібліотек» [373, с. 25]. Цілісне уявлення про соціальний інститут надає С. О. Басов, узагальнюючи три його характеристики: подання його як сукупності суб'єктів, що діють відповідно до цих норм і, далі, до розгляду інституту як стійкої форми соціальної системи. Автор пропонує «категорію» «інститут» стосовно бібліотечної проблематики узагальнити до поняття БСІ, що теоретично містить уявлення:

- про нормативні регулятори, що діють у межах БСІ (формальні і неформальні правила);
- про основні функції і склад компонентів БСІ, які необхідні для функціонування БСІ як галузі суспільної практики;
- про роль (призначення) БСІ в суспільстві.

Бібліотекознавством поки що розроблено тільки третій, соціально-рольовий, рівень розгляду бібліотечних явищ «як інститутів» (бібліотека як соціальний інститут). Функціональна структура БСІ незмінна у часі, змінюються лише форми втілення окремих функцій на практиці. Для того, щоб цей інститут розвивався і діяв, С. О. Басов пропонує виділити такі функції: корисності, професіоналізму, пізнання, комунікації, упорядкування, нормативності [28]. Незалежно від зміни типів і видів бібліотек, форм їх існування, соціального призначення, але без сумніву, головною залишається функція їх корисності.

Бібліотечному співтовариству на сучасному етапі необхідно вести активну боротьбу за своє місце серед численних інформаційних служб. Як запевняє більшість теоретиків, тільки використання інформаційних технологій та виконання гуманістичної місії дозволять бібліотекам зайняти стійку позицію і стати одним з найнеобхідніших соціальних інститутів інформаційного суспільства. Стає все переконливішим розуміння бібліотеки як соціального інституту, котрий не тільки виконує функцію надання ПІ, а виконує певну соціальну роль в процесі соціалізації і соціальної адаптації. Можна назвати багато важливих функцій, які бібліотека виконує як соціальний інститут: когнітивна, виховна, дозвіллева тощо.

За соціальним призначенням бібліотеки поділяються на **універсальні та спеціальні**. Подальше видове групування відбувається за функціональним призначенням і визначається трьома групами факторів: формальними, змістовними, системними. Із сукупності існуючих у державі бібліотек утворюється бібліотечна система, яка є частиною БСІ, поєднується загальними цілями, завданнями, розподілом функцій, загальними бібліотечними ресурсами, науковими дослідженнями, окремою інформаційною інфраструктурою. Вся їх практична діяльність: від управління до виконання своїх функціональних обов'язків базується на спілкуванні. Спілкування здійснюється як по вертикалі, так і горизонталі, зумовлюється внутрішніми і зовнішніми умовами його організації (див. розділ 3.1.). В основному це офіційне, ділове спілкування.

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

Спілкування теж має свою структуру. Структура спілкування — це сукупність основних елементів із яких складається процес спілкування. Серед них: **суб'єкти, засоби, потреби, мотивація, мета, способи взаємодії, взаєморозуміння і відображення впливів у процесі спілкування, результати**. Отже, розглянемо характеристику спілкування стосовно основних елементів та внутрішньої структури кожного з них.

Спілкування — це форма діяльності, основним елементом якої є суб'єкти. Бібліотечний колектив складається із суб'єктів у системі професійної комунікаційної взаємодії, яка виявляється на різних рівнях його організації і функціонального розподілу праці.

Внутрішня структура діяльності в бібліотеці складається з об'єктивного розподілу працівників, основою якого є принцип раціональності і який забезпечує виконання соціальних функцій та ролі бібліотеки. Розподіл суб'єктів праці закріплюється в нормативно-інструктивній документації, штатно-посадовими інструкціями, регулюється галузевими і внутрішньоорганізаційними наказами та розпорядженнями, закріплюється законодавчими актами, правилами бібліотечних установ [171, с. 49].

Наприклад, бібліотека ВНЗ є реальною, відкритою комунікаційно-комунікативною системою, яка бере участь у педагогічно-виховному обміні, міжкультурному, міжбібліотечному, а також в обміні з внутрішніми структурами ВНЗ (кафедрами, побутовими службами, музеями, громадськими організаціями) та іншими суспільними закладами (школами, технікумами, культурними закладами, видавництвами). Комунікативна діяльність бібліотеки у своїй основі орієнтована на: створення комфортного середовища для використання інформації; розвиток засобів внутрішньоорганізаційних та зовнішніх інформаційних зв'язків; формування інституалізованих і використання неінституалізованих каналів та засобів міжособистісного спілкування й обміну знаннями. Тобто для того, щоб бібліотека функціонувала, існують норми та правила роботи бібліотеки, відповідні офіційні внутрішні документи, наприклад, посадові інструкції бібліотечних фахівців та ін.

У процесі бібліотечного обслуговування люди вступають у взаємодію як носії певних соціальних ролей — Бібліотекаря і Користувача — і ця взаємодія підпорядковується певним правилам («Правилам користування бібліотекою», посадовим інструкціям бібліотечних працівників, моральним та етичним нормам, деяким стереотипам поведінки тощо). Чітке розуміння соціальних ролей та виконання правил взаємодії — запорука ефективного та безконфліктного бібліотечного обслуговування. Серед названих причин відступу від цих правил Я. О. Хіміч виокремлює:

- незнання правил бібліотеки;
- незнання або неправильне розуміння своєї соціальної ролі та ролі партнера по спілкуванню;
- незнання правил спілкування («невміння спілкуватися» [385, с. 31–32]).



Правила бібліотечного етикету були розроблені вченими вже на початку ХХ ст. У книзі Гофмана «Теорія і практика бібліотечної справи» (1924 р.) звертається увага на такі з них:

- бібліотекар у період роботи не повинен вести особистих розмов, виконувати сторонню роботу, а бути повністю в розпорядженні читача і приділяти йому максимум уваги;
- обслуговувати читача слід спокійно, обдумано, не беручись відразу за кілька справ;
- бібліотекар повинен отримувати задоволення від своєї праці, тоді виявляються всі його культурні якості: «дивись на читачів як на людей, а не як на «публіку», тоді бібліотека стане місцем, про яке населення думатиме з добрим почуттями;
- поради читачеві необхідно давати делікатно, з урахуванням бажань їх отримувати: «Постійно виявляй готовність надати довідку і пораду, але роби це обережно, не нав'язуючись».

Для престижу бібліотеки дуже важливі і такі форми етикету, як точність, обов'язковість, пунктуальність. Основний принцип бібліотечного обслуговування — точно, своєчасно виконати замовлення на літературу. Всі заплановані зустрічі, екскурсії, бесіди слід починати вчасно. Чим більша аудиторія, тим пунктуальнішими мають бути організатори заходів. Немає більш не тактовного ставлення до слухачів і організаторів, ніж запізнення. Приходити вчасно на роботу — теж ознака сумлінності і пунктуальності. Ці якості викликають довіру до бібліотекаря в колег, читачів і адміністрації. Принцип пунктуальності поширюється також на вимогу все робити своєчасно: здавати звіти, оформляти документацію, готувати масові заходи, виконувати різні доручення. Невиконану вчасно роботу необхідно виконати, а причини, які завадили виконанню того чи іншого завдання, лише іноді беруться до уваги читачами, колегами, керівниками. І, зазвичай, це лише створює думку про працівника, як про недисципліновану людину, на яку не можна покластися.

У деяких бібліотеках країн Заходу популярний «Закон Мерфі», суть якого полягає в тому, що всі справи потребують більше часу, ніж передбачається, а всі перешкоди, які можуть виникнути, обов'язково виникають. Тому, якщо бібліотекар, який виконує завдання, додасть до реальних термінів його виконання ще 25 відсотків часу, це допоможе йому реально планувати і прогнозувати свою роботу [38].

З роками правила бібліотечного етикету вдосконалювались. Нині вони характеризують форми доброзичливого спілкування в бібліотечному середовищі, ввічливого ставлення до відвідувачів бібліотеки та своїх колег і зафіксовані в етичному кодексі.

Українським кодексом етики (30 травня 1996 р.) пропонується набір етичних положень і рекомендується для використання кожним бібліотекарем для гідного здійснення ними своєї професійної діяльності. Мета цього кодексу — визначення і втілення в життя принципів професійної етики бібліотечних працівників та всіх, хто забезпечує бібліотечно-інформаційне обслуговування в умовах розбудови демократичної незалежної України. В демократичному суспільстві, членами якого є всебічно інформовані громадяни, бібліотечні працівники покликані сприяти забезпеченню принципів інтелектуальної свободи і вільного висловлення й руху ідей та інформації, свободи читання.

Моральні вимоги є засадами комунікативної етики, яка регулює поведінку адміністрації та співробітників бібліотеки. Ці вимоги діють і в ставленні співробітників один до одного. Вони стосуються і практики співробітництва, ділового партнерства між бібліотекарями та користувачами.

Бібліотекар, що дотримується правил етикету, формує у себе такі особистісні якості, як терпіння, стриманість, тактовність тощо, що впливає на його професіоналізм, виявляється у всьому процесі бібліотечного спілкування. Взаємодія бібліотекаря з читачами настільки професійна, настільки вона етична. Бібліотекарі мають дотримувати найвищого принципу етики: повага до читача, колег, партнерів.

Як доводить практика, в основі етичних якостей бібліотекаря залишається гуманістична спрямованість. Виконання професійного обов'язку стає моральною потребою бібліотекаря, яку він усвідомлює у роботі з читачами. Етика бібліотекаря і обслуговування — взаємопов'язані поняття. Обслуговування означає надання необхідних послуг, доброзичливу допомогу читачам/користувачам, сприятливий робочий клімат. Етика — це також розуміння людського характеру, вчинків, потреб людей, особливо в спілкуванні. Знаючи основи етики, усвідомлюючи свій професійний обов'язок, бібліотекар відчуває відповідальність за якість обслуговування читачів, творчо ставиться до роботи [55, 94, 117, 125, 143, 156, 204, 263, 296, 299, 343, 354, 400].

Особливо етика спілкування актуалізується в добу розгортання комунікаційних технологій. Сучасні комп'ютерні технології

не тільки не усувають проблему спілкування, але й передбачають дещо вищий рівень інформаційної культури, тобто організують якісно нове спілкування. З цією метою, наприклад УБА було організовано дистанційний курс «Інтелектуальна свобода та доступність інформації в демократичному суспільстві. Етика бібліотечного працівника» для системи підвищення кваліфікації. Його мета — допомогти самоосвітній діяльності бібліотечних працівників, які вивчають цей курс, або його окремі теми. Теми другого розділу розкривають морально-етичні засади бібліотечної професії, мету і завдання кодексів професійної етики бібліотекаря, а також проблеми забезпечення конфіденційності у бібліотечно-інформаційному обслуговуванні [178].

Саме спілкування також набуває нового змісту: це не лише бесіда бібліотекаря з читачем у процесі видачі та повернення книги, а й специфічний комунікативний фон усієї інформаційно-бібліотечної діяльності. Спілкування в бібліотеці має орієнтуватися і на те, щоб між усіма його учасниками склалися доброзичливі, етичні відносини. Спілкуванню в бібліотеці властиві функції, найважливішими з яких є:

- комунікативна як засіб взаємовідносин у бібліотечному середовищі;
- інформаційна, яка має забезпечувати вільний доступ до інформації;
- регулятивна, яка сприяє упорядкуванню відносин у бібліотечному середовищі;
- виховна функція.

Щоб спілкування відбувалося у зазначених межах, необхідні **засоби**, за допомогою яких налагоджується і підтримується зв'язок. Необхідний для цього процесу елемент — **мова**.

Важливим показником професіоналізму бібліотечного спеціаліста є його особистісна, інформаційна, соціально-психологічна, мовна компетентність. Особливості будь-якої професійної діяльності виявляються в культурі спілкування спеціаліста, що достатньо мірою висвітлено в працях Г. О. Алтухової, С. А. Єзової, Н. І. Гендіною, О. О. Грозовської, Л. П. Каліберди, Е. Р. Сукіасяна, Я. О. Хімч та ін. Так, Е. Р. Сукіасян акцентує увагу на основних помилках, яких часто припускаються бібліотекарі в телефонній розмові, майже більшість з них стосуються культури мовлення [354].

Під культурою мовного спілкування розуміється високорозвинуте вміння здійснювати комунікацію відповідно до норм, які

історично склалися в певному мовному колективі з урахуванням психологічних механізмів впливу на адресата, а також використання лінгвістичних засобів реалізації такого спілкування з метою досягнення запланованого результату.

Але все спілкування не може зводитися до діяльності, зокрема мовленнєвої, мова — лише інструмент або засіб людського спілкування, хоча і значущий у формі усного слова, особливо в бібліотеці.

Важливішими є невербальні засоби спілкування: міміка, вираз очей, пантоміміка (поза, жести, рухи, хода), манера триматися, дистанція між тими, хто спілкується. Жести, міміка, інтонація допомагають людині, що говорить, зосередити увагу співрозмовника, виразити емоційне ставлення до інформації, яку вона передає.

У бібліотеках працюють переважно жінки, для яких жестикуляція більш притаманна. На думку І. Томана, природа жестів вивчається, однак остаточно не визначено: жести є набутими чи природженими; генетичними чи культурно зумовленими. Жест — «...рух тіла чи рук, який супроводжує мову або замінює її» [372, с. 522]. Однак природженими жестами вважають посмішку, вираз обличчя. Автор наголошує, що жестикуляція, рухи тіла завжди загострюють увагу слухачів. Якщо ж промовець не робить ніяких рухів, то увага слухачів послаблюється. Однак не слід зловживати жестикуляцією, можливо, необхідно позбавлятися від деяких зайвих жестів. Жести мають супроводжувати й доповнювати усне слово в процесі ділового спілкування, але вони не повинні привертати до себе більшу увагу, ніж сама мова. Слід контролювати свої жести, уникаючи сторонніх неприродних жестів, які викликають надмірну увагу. Міміка і жести повинні бути природні, мають супроводжувати і доповнювати усне слово.

Жести мають відповідати змістові і стилеві мовлення, бути різноманітними та функціонально доцільними, лише тоді вони корисні. Розглядаючи реалізацію комунікативного процесу за допомогою знакових систем, вчені виділяють жести: комунікаційні, підкреслювальні, модальні М. О. Стахів [345, с. 101–102]. Виразальні комунікативні рухи здебільшого певною мірою або цілковито належать до сфери розмовного стилю спілкування.

Слухаючи, ми або схвально, або заперечливо хитаємо головою: за допомогою рухів голови ми виражаємо своє здивування, сумнів, презирство залежно від того, що нам розповідають. Бібліотекарям варто звертати увагу на реакцію слухачів під час

спілкування, оскільки міміка супроводжує нашу мову так само, як і жести.

Характеризуючи елементи спілкування, слід розглянути: **потреби, мотивацію, мету**. Через суб'єктів діяльності (бібліотекарів) здійснюється зв'язок означених елементів: Як такі, ці елементи часто перебувають у функціонуванні системи обслуговування.

Вся бібліотечна діяльність націлена на задоволення інформаційних потреб читачів. Інформаційна потреба безпосередньо або опосередковано зумовлює всі організаційні та технологічні аспекти бібліографування документів та бібліографічного обслуговування читачів у бібліотеці. Під впливом зовнішніх соціальних факторів у людини формується потреба в знаннях, без яких неможливе її становлення як особистості. Потреба в інформації супроводжує нас все життя. Виникає усвідомлена необхідність додаткових знань, відсутність яких ускладнює вирішення конкретних завдань. Тобто виникає потреба в інформації, на основі використання якої можливе формування нового знання. Ця потреба усвідомлюється людиною як неузгодженість між наявними і необхідними знаннями. Таким чином, інформаційні запити можна визначити як усвідомлену потребу в інформації, необхідної для отримання відсутніх знань.

Бібліотечне обслуговування має двоєдину сутність, воно двоє за своєю природою, оскільки ґрунтується на двох видах активності: інформаційній та соціокультурній. Час документного обслуговування відходить в історію. Споживач схильний мінімізувати свої часові витрати на пошук інформації і навіть відмовитися від послуг бібліотекаря на користь технічних засобів, що забезпечують йому віддалений доступ. Отже, як вважають [26, 55, 29, 263, 299, 385] настав час соціокультурної спільної діяльності в просторі бібліотеки. Адже тільки соціокультурна діяльність перетворює людину в повноцінну особистість. Як тільки в бібліотеці «зникне» живе спілкування, з «носія» освіти і культури, вона перетвориться (в кращому разі) на інформаційний орган, а «вилучення» з бібліотеки документа (доступу читача до документа) — перетворює бібліотеку на клуб або ще щось інше. При цьому співвідношення спілкування і його предметні форми можуть змінюватися в широких межах відповідно до соціально-комунікаційних змін.

Більшість дослідників оцінюють бібліотечне спілкування як **рольове** [143, 144, 385]. В нових умовах конкуренції в комуніка-

ційному просторі бібліотека повинна бути більш комунікабельною. В цьому виявляється її культурна стратегія, творче спрямування на конкретного читача, користувача. Саме тому спілкування в бібліотеці набуває нового змісту: це не лише бесіда бібліотекаря з читачем у процесі видачі та повернення книг, а й специфічний комунікативний фон усієї інформаційно-бібліотечної роботи. Для цього необхідно ефективно організовувати роботу з читачами, зважати на велику кількість особливостей, зумовлені соціокультурним середовищем суспільного буття сучасної людини.

Наступний елемент — **способи взаємодії**. Як з'ясувалося, проблеми взаємодії бібліотеки з користувачем у процесі його бібліотечно-інформаційного обслуговування виникають не від того, чи зберігаються документи у стінах конкретної бібліотеки, а від того, чи якісно і своєчасно вона організовує доступ до них, застосовуючи сучасні високоефективні технології, створюючи бібліотечні продукти. До того ж, бібліотеки все більше використовують електронні ресурси: електронні каталоги (ЕК); фонд повнотекстових електронних документів; видання на CD-ROM та компакт-дисках. Електронні бібліотеки дозволять докорінно змінити сам принцип інформаційного обслуговування користувачів: звертаючись до системи, вони отримуватимуть не тільки посилання (бібліографію або реферат) на наявний електронний документ, але і сам документ (повну копію оригінальної статті, автореферат дисертації, графічний образ картини або технічного креслення, відеозапис проведеного дослідження або екскурсії по музею тощо).

Нині кількість віддалених користувачів бібліотек значно перевищує кількість локальних. Бібліотека завжди сприяла справедливому, рівноправному доступу до інформації та знань, ліквідації різноманітних бар'єрів між особою та інформацією. Виростає нове покоління читачів, для яких цілком природнім стає електронне читання. Важливе місце в поінформованості сучасних читачів відводиться сайтам бібліотек. Сайти бібліотек — це візитна картка бібліотеки, відображення пропонованих користувачам фактографічних, бібліографічних, повнотекстових інформаційних ресурсів. Загальний аналіз наповнення сайтів українських бібліотек був здійснений Т. М. Прокошевою, Д. А. Солов'яненком, Л. Я. Філіповою, Н. Вітушко. Окремі питання електронної бібліографічної діяльності розглядаються в працях Г. М. Агеєвої, Л. І. Альошина, І. Г. Моргенштерна, В. К. Степанова, В. О. Фо-

кєєва, Г. М. Швецової-Водки, В. І. Краснова, О. Баркової, І. Антоненко та ін.

Вважається, що основним ресурсом веб-сайту бібліотеки має бути електронний каталог, який відображає її фонд, частину фонду чи сукупність фондів (якщо це зведений каталог) і надає можливість віддаленим користувачам з різним рівнем інформаційної культури цілодобово здійснювати пошук бібліографічної інформації. Від того, наскільки дружнім буде інтерфейс електронного каталога в умовах відсутності бібліографа-консультанта, залежить ефективність пошуку релевантних документів. Необхідно повідомити користувачам, які види документів містить електронний бібліографічний ресурс, за який період відображена бібліографічна інформація, який обсяг ресурсу, як часто він оновлюється (в паспорті електронного бібліографічного ресурсу). Також повинна бути довідка з методики пошуку інформації в цьому джерелі.

Більше половини сайтів бібліотек України (62,7 %), що функціонують, надають доступ до електронних каталогів, які, на відміну від традиційних карткових, трансформувались у згусток бібліографічної інформації про різні види документів. Трапляються такі назви: «Каталог книг та періодики» (Державна науково-технічна бібліотека України), «Електронний каталог книжкових та спеціальних видань» (Національна парламентська бібліотека України), «БД вітчизняних та іноземних книг й авторефератів» (Національна наукова медична бібліотека України). Часто під лінком «Електронний каталог» зібрані різні за призначенням та видовим охопленням документів бібліографічні бази даних (наприклад, електронний каталог Національної бібліотеки України для дітей має БД «Статті», «Книги», «Аудіовізуальні матеріали»), іноді назва і дані паспорта БД відрізняються. Зокрема, електронний каталог Закарпатської ОУНБ уміщує БД «Аналітичний опис статей» (універсальна, містить періодичні видання та аналітичні матеріали з них), «Книги» (універсальна, містить всі документи, що надходять до бібліотеки з 2005 року), «Красназнавство», «Красназнавча база аналітичних статей з періодичних видань, збірників», «Нотні видання» (відображаються всі документи, що надходять до бібліотеки з 2005 року), «Документи на нетрадиційних носіях», «Рідкісна книга» (всі документи, що надходять до бібліотеки з 2004 року), «Євроінтеграція» [430].

Поширеним явищем в електронному середовищі стало створення бібліотеками так званих веб-бібліографічних списків. Во-

ни містять перелік назв веб-сайтів з їхніми адресами та короткими анотаціями. Велика кількість таких списків виставлена на сайті Тернопільської обласної універсальної наукової бібліотеки. Це серія вебліографічних посібників «Віртуальний світ»: «Віртуальний світ українських газет», «Віртуальний світ українських журналів», «Віртуальний світ українських благодійних організацій», «Віртуальний світ бібліотек» тощо. Адреси сайтів згруповані в розділи, до кожної з них додана анотація та гіперпосилання, яке надає можливість відразу ж перейти на обраний ресурс.

Глобальна мережа значно розширює можливості бібліотек з бібліографічного інформування населення. Якщо друкованими БП бібліотеки могли забезпечити невелике коло своїх читачів через малі тиражі, то завдяки глобальній мережі кожен бажаючий може отримати необхідну бібліографічну інформацію з будь-якого куточка світу, лише відвідавши сайти бібліотек. На сайтах українських бібліотек представлені різноманітні електронні ресурси, зокрема бібліографічні. В електронному бібліографічному середовищі існують як звичні для традиційної бібліографії жанри (бібліографічні покажчики та списки, огляди літератури, каталоги, картотеки тощо), так і нові — віртуальні виставки, прес-дайджести, прес-огляди, бібліографічні БД.

Отже, необхідно зазначити, що в умовах інформатизації як самі фахівці, так і групування читачів зазнали змін. У сучасній бібліотеці бібліотекар-бібліограф має достатньо розгалужену в спеціалізації (комп'ютерні технології в бібліотечних та інформаційних технологіях, менеджмент бібліотечно-інформаційної діяльності, організація діяльності дитячих, шкільних та юнацьких бібліотек, інформаційне забезпечення гуманітарних наук тощо), є технічні фахівці, які встановлюють і ведуть інформаційне забезпечення, звичайні читачі, які записані, відвідують бібліотеку спілкуються традиційним способом. Бібліотеки все більше орієнтуються на бібліотечний продукт, про що свідчить дослідження І. О. Давидової [128]. Привертають увагу вивчення потреб читачів у електронних інформаційних ресурсах, представлених у публікаціях О. О. Ісаєнко, Н. Ю. Каліберди та ін.

Як це впливатиме **на результативність** спілкування, можна спрогнозувати, застосовуючи модельний підхід.

Відтак, нами встановлено, що бібліотечне спілкування має багатоаспектну основу і включає вищезазначені умови, які можна моделювати. Зокрема Ю. П. Мелент'єва [265] розглядає спілкування за трьома модифікаціями: між бібліотекарями; між бібліо-



текарем і читачами (користувачами); самими читачами. Простіші моделі цих відносин представлені на Рис. 1. Модель «Суб'єкт-суб'єкт» (С-С)

Професійні здібності бібліотекаря достатньо добре вивчені. Зокрема можна назвати роботи [55, 75, 76, 82, 94, 99, 110, 143, 144, 160, 172, 183, 203, 241, 261, 287, 329, 364, 382, 389, 393, 400]. Публікації свідчать, що професійні комунікації нині розвиваються досить активно. В основному це методичні та соціально-професійні об'єднання.

Основною схемою відображення суб'єкт-суб'єктних відносин є найпростіша схема «Суб'єкт-суб'єкт».

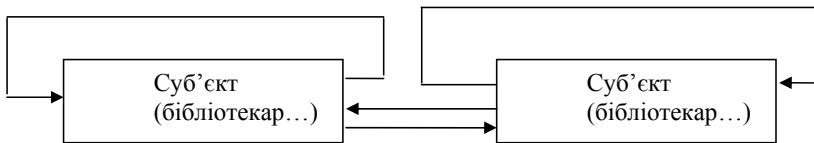


Рис. 1. Модель «Суб'єкт-суб'єкт» (С-С)

Стосовно системи бібліотечних соціальних комунікацій, суб'єкт-суб'єктні відносини докладно аналізують [129, 341, 334]. О. В. Смоліна однією з перших запропонувала розглядати бібліотечне спілкування як «суб'єкт-суб'єктний» процес, де обидва учасники — бібліотекар і читач — пов'язані спільною справою (пошуком інформації) і перебувають у рівних позиціях, що взагалі характерно для спілкування як діяльності. Теоретично обґрунтовано та експериментально підтверджено необхідність застосування суб'єкт-суб'єктної взаємодії у процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування в дослідженні О. О. Грозовської. Психологічній проблематиці присвячені численні публікації І. А. Мейжис [261]. Настанови бібліотекарів у подоланні психологічного бар'єру користувачів перед комп'ютерною технікою вивчала Я. О. Хіміч [386]. Дисертація Г. М. Гич присвячена проблемі впливу настанов бібліотекарів на формування читацької аудиторії публічних бібліотек [76]. Про особливості бібліотечної праці і професіоналізації неодноразово підкреслює А. С. Чачко [390, 392].

Нами охарактеризована комунікаційна функція спілкування та її прояви в бібліотечному обслуговуванні. Під час обслуговування відбувається встановлення доброзичливих відносин із відвідувачами. Як відомо, принцип «все для читача» є основним для бібліотекаря. Для нього читач — це людина з індивідуальними

особливостями і запитами. Тому бібліотекар — високоосвічена людина, що знає основи психології читачів, досяг педагогічної майстерності, орієнтується в розмаїтті видавничої продукції, уміє використовувати технічні засоби в роботі, комунікатор, взагалі, професіонал своєї справи.

Найпринциповіша — друга модель. Читач і бібліотекар — це, насамперед, особистості, які в бібліотечній діяльності завжди є предметом обговорення. Тривалий час взаємодія бібліотекаря і читача розглядалася лише як «суб'єкт-об'єктна», де бібліотекарю відводилася функція суб'єкта, а читач був об'єктом впливу, тобто того, на що спрямована діяльність суб'єкта бібліотекаря). Однак, дослідження останніх років довели більш складну природу цих взаємин, коли читач виявляється об'єктом у процесі обслуговування в бібліотеці, як зображено на рис. 2.

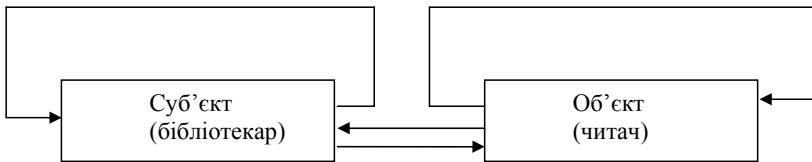


Рис. 2. Модель «Суб'єкт-об'єктне спілкування» (С-О)

Дійсно, з позиції бібліотекаря читач — це об'єкт, на який спрямована вся діяльність бібліотеки. Однак сам читач, зі свого боку, цілком може розглядати об'єкт бібліотекаря, на діяльність якого він, читач, впливає своїм запитом. У сучасних соціокомунікаційних умовах організація процесів міжособистісного спілкування в бібліотеці набуває все більшого значення, адже спілкування об'єктивно сприяє інтеграції соціуму, формуванню «горизонтальних» зв'язків між людьми, необхідних для становлення вільного і відповідального громадянина.

Обслуговування в бібліотеці — це специфічна форма взаємодії, зумовлена читанням, пошуком необхідної літератури, обговоренням прочитаного. Основні (специфічні) методи бібліотечної комунікації реалізуються на основі добровільності об'єктів впливу. До таких методів належать: спілкування, співбесіда, відкритий доступ користувачів до інформації, вільний вибір документів та ін.

У бібліотеці часто складається така ситуація, коли бібліотекар і читач діють спільно. Особливо це виявляється при виконанні

індивідуального запиту, коли читач і бібліотекар разом (корегуючи один одного) здійснюють інформаційний пошук. Контакт з читачем повинен бути неформальним, довірливим. Не випадково за порадою у виборі книг читач надає перевагу одному й тому бібліотекареві. Причини такого позитивного ставлення вбачаємо в доброзичливості, старанності під час підбору книги, інколи — в порадах і рекомендаціях. Контакти передбачають опанування психологічної культури. Ці знання допомагають бібліотекареві точно визначити рольові позиції читача і відповідності до цього побудувати свою тактику спілкування [53, 58, 103, 141, 204, 263, 386].

Між бібліотекарем і читачем виникає предмет взаємодії як форма представлення інформації. Наявні в бібліотечному спілкуванні і предметні засоби спілкування: насамперед книги, а також виставки, бібліографічні видання, інформаційні списки тощо. (Рис. 3.1). Тоді схема спілкування набуває іншого вигляду — Рис. 3.1.

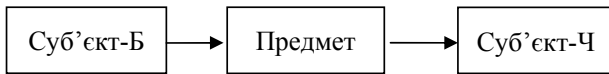


Рис. 3.1. Модель «Суб'єкт-предмет-суб'єкт» (С-П-С)

Якщо читач є об'єктом, він не має права змінювати бібліотечні ресурси та впливати на їх стан, але читач може взаємодіяти з бібліотекарем. Раніше спілкування бібліотекаря з окремим читачем відбувалося, зазвичай, при безпосередньому контакті в процесі обслуговування: запис, прийом-передача запиту; видача-отримання довідок, документів; консультація тощо. При взаємодії з читачем додатково виникає після вивчення суб'єкта як користувача, встановлення його інформаційної потреби, мети звернення до бібліотеки. Потім обирається форма представлення інформації (предмет інформації). Таким чином, процес взаємодії вже набуває ознак нелінійності (Рис. 3.2).

При встановленні стійких контактів з читачем в процесі обслуговування, форма взаємодії переходить до форм задоволення потреб суб'єктів через системи прямого задоволення, наприклад «за постійно діючими запитами». В такому разі модель щодо СК може бути зображена окремою схемою (Рис. 4). Елемент «Суб'єкт-бібліотекар» в умовах функціонування АБІС доповнює елементом «суб'єкт-інформація-система» — до якої за своїм бажанням може звертатися суб'єкт-читач, а також суб'єкт-інша

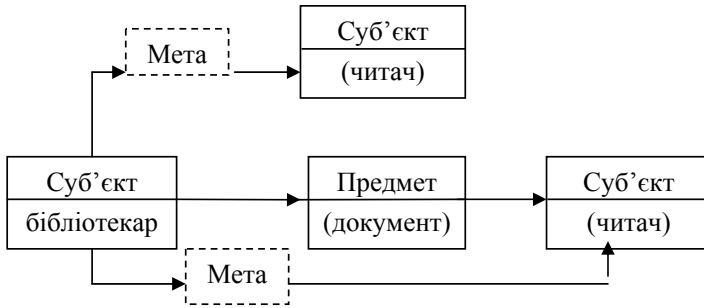


Рис. 3.2. Модель цільового спілкування

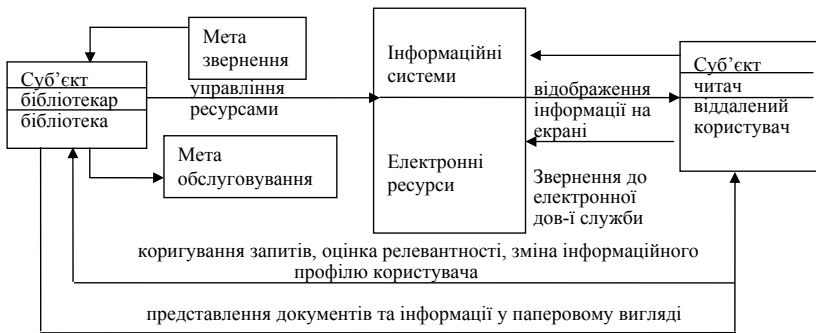


Рис. 4. Нелінійна С-С взаємодія

бібліотека, або інша установа. Виникають додаткові лінії зв'язку між суб'єктами взаємодії, спілкування в бібліотеці.

Присутні у бібліотечному спілкуванні предметні засоби спілкування, наприклад, книги, а також виставки, бібліографічні видання, інформаційні списки тощо. Окрім того, для бібліотечного спілкування характерними є кодові та символічні засоби спілкування: графіки і схеми, покажчики, умовні позначки.

У бібліотеці, де інформація може бути представлена у формі традиційних або електронних документів, інформаційних повідомлень, зокрема бібліографічних списків, офлайн, графіків, переліку е-адресів, збереження або трансляції відеозображень та ін. і корегуватися за допомогою зворотного зв'язку, зокрема онлайн в умовах інформаційних систем.

Елемент «Суб'єкт — бібліотекар» в умовах функціонування АБІС доповнюється елементом «Суб'єкт — інформація — систе-

ма», до якої за своїм бажанням може звертатися суб'єкт — читач, а також суб'єкт — інша бібліотека або інша установа. Виникають додаткові лінії зв'язку між суб'єктами взаємодії, спілкування в бібліотеці. Як бачимо, схема ускладнюється і не може охопити всі напрями є прикладом гібридної багатовимірної форми. Цьому сприяє розгалужена система мережевої комунікації. Основою організації мережевої бібліотеки є взаємодія суб'єктів (колективних та індивідуальних), які відображаються в активних зв'язках і відносинах, що виникають в інноваційних командах чи між ними у процесі колективного проектування, розробки, експертизи і використання інформаційно-освітніх ресурсів.

Взаємини читач-бібліотекар нині мають паритетну (суб'єкт-суб'єктну) спрямованість, що потребує професіоналізму від бібліотекаря. Наприклад, Ю. Є. Петрухно [299], дослідивши комунікації в бібліотеках, виділила такі їх властивості та види (формальну-неформальну, безпосередню-опосередковану, функціонально-предметну, системно-фрагментарну, керовану-некеровану комунікацію). Адже, процес комунікації — це динамічний обмін ідеями, думками, знаннями й інформацією між людьми, що відбуваються на різних рівнях: формальному або неформальному, інтелектуальному або емоційному.

Таким чином, суб'єкт-суб'єктні відносини — це комунікаційний процес, що передбачає декілька схем спілкування. Їх характеристика наводиться нижче.

**Бібліотекар-бібліотекар** (спілкування безпосереднє, опосередковане). Набуває нових форм: блоги, чати, вебінари, професійна періодика тощо. Значимо, що взаємодія бібліотекарів має технологічну та соціальну основу. На функціонально-технологічній основі припускається насамперед використання електронних мережевих ресурсів, завдяки яким функціонують бібліотечні асоціації, консорціуми, корпорації.

Основним елементом технологічної взаємодії є сайт бібліотеки. Завдяки інформації, розміщеній на сайті бібліотекарі дізнаються про новини, зокрема ті, що стосуються професійних зібрань, конференцій, де відбувається ділове спілкування. Це сучасний метод розсилки повідомлень, запрошень, зібрання матеріалів статей тощо, що потребує опосередкованого спілкування. Все частіше організовуються міжнародні науково-практичні конференції, особливо в бібліотеках ВНЗ, на яких практикується широкий обмін досвідом роботи, виступи на актуальну тематику, які стали супроводжуватися презентаціями.

Книжкові ярмарки, фундаментальні книжкові виставки з видавництвами, свята книги — феномен соціальної комунікації, їх об'єктами є книги, а суб'єктами — професіонали, цінителі книги і читання. З практичної точки зору нині в бібліотеках необхіднішими стають соціально-комунікаційні функції бібліотечної діяльності. З подальшим розвитком бібліотеки в суспільстві бібліотечні кадри потребуватимуть інших додаткових знань, тому система ПК та безперервної освіти повинна бути гнучкою і трансформуватися разом із бібліотекою.

**Читач-бібліотекар.** Сучасна методика бібліотечної комунікації не повинна перетворюватися на механічне обслуговування. Навпаки, процес обслуговування здатний поступово перетворюватися на партнерство. Взаємодія читача і бібліотекаря має здійснюватися в певній послідовності, відповідно до якої можна визначити три стрижневі рівні дій читача: відвідування бібліотеки — читання літератури — переосмислення прочитаного. Якщо послідовно аналізувати ці етапи, можна виділити три рівні дій бібліотекаря: заохочення читача до бібліотечного обслуговування — вплив на читання читача — виховання його. Під час таких оперативних взаємодій очікування читача залежить від його уявлень про бібліотечну професію та її можливості, від образу (Б), який створив для себе сам (Ч). Для одних (Б) — це людина, яка зберігає, охороняє книжки, обмежуючи доступ до них певними правилами та інструкціями. Для інших — ерудована особа, котра допоможе в пошуку, підкаже нові ідеї, дасть необхідні поради тощо. Треті вважають бібліотекарів «невдахами», інтелігентними людьми, які не змогли себе реалізувати і опинилися в бібліотеці. Четверті, навпаки, заздять можливості бути серед книг, «серед нової інформації та пам'яті століть» [385].

Про те, що робота з людьми — це найтяжча робота, впевнені в цьому бібліотекарі, які щоденно обслуговують читачів. Серед читачів бібліотек трапляються й ті, чия поведінка, на відміну від інших, є нестандартною, або девіантною. З приводу зазначеної проблеми слід проаналізувати публікацію О. Є. Шапошніков [400, с. 59], адже проблема корекції девіантної поведінки користувачів бібліотек набуває особливого значення в умовах комп'ютеризації, оскільки нові інформаційні технології створили і нові можливості, наприклад, для порушення етичних норм (комп'ютерної кримінальності), вторгнення в діалоги інших осіб (підслухування), ушкодження замкнених систем та ін. Автор характеризує типи з девіантною поведінкою: «важкі підлітки», «розгнівані старі»,

«шкідливі» читачі, «психопати і диваки», «надзвичайно говірливі», «бібліотечні порушники», «бібліотечні боржники», а також ті, які завдають збитків бібліотеці і її користувачам, порушують незначно правила користування бібліотекою.

Як бачимо, список чималий і кожен читач зазвичай потребує особливого підходу у спілкуванні. *Форми спілкування можуть бути різними*: тактовне зауваження, спроба ухилення від розмови, принципове рішення. Бібліотекарям доводиться проявляти більше уваги і терпіння у спілкуванні. Тим же, у яких є соціально-психологічні причини прояву агресії, необхідна доброзичливість, повага до людської гідності, терпіння і співчуття, рекомендація книг, що допоможуть подолати труднощі. Саме в цьому і полягає відвічна гуманна місія професійної діяльності бібліотекаря [там само, с. 62]. Як професіоналу, бібліотекареві слід усвідомлювати свою гуманістичну місію, дотримуватися професійної етики, підвищувати авторитет своєї професії і бібліотеки.

Таким чином, сучасні умови потребують стимулювання комунікативних якостей майбутніх фахівців. Комунікативна координація — необхідна умова успіху міжособистісної взаємодії, оскільки вона не тільки сприяє узгодженню мовних дій і вчинків комунікантів, неконфліктності, але й забезпечує багатоаспектну реалізацію комунікативних намірів співбесідників [97].

**Користувач (клієнт)-бібліотекар.** Інформаційні технології змінюють сам спосіб користування бібліотекою. Крім користувачів, що фізично відвідують бібліотеку, є користувачі — віртуальні, які обслуговуються за допомогою веб-технологій дистанційно. Не можна сказати, що такий віртуальний користувач зовсім нове для бібліотеки явище (згадаємо ЗА — заочний абонемент, МБА). Сьогодні ми спостерігаємо тенденцію збільшення категорії віддалених від користувачів бібліотеки, а, отже, розширення поля доступу до бібліотечної інформації [130]. Причому, комунікативні відносини складаються там, де бібліотекар сприймає читача тільки як носія запиту, а не як особистість, і де, зазвичай, немає безпосереднього контакту між бібліотекарем і читачем. Зв'язок комунікаційної функції спілкування по задоволенню потреб користувачів виявляється через позиціонування суб'єктів комунікації: бібліотекаря і користувача, встановлення контакту між ними, підготовку прийняття рішень щодо подальших форм надання інформації через визначення змісту інформації, строків її надання, форм, обсягу інформування в процесі бібліотечно-інформаційного сервісу. Опосередковане спілкуван-

ня набуває популярності і стає більш перспективним у діяльності бібліотек.

Відтак, взаємодія бібліотекаря та користувача — складний комунікаційний процес, предметом якого є документ або інформація у будь-якій формі, що пристосований до передачі. Бібліотекар повинен бути професіоналом не тільки у виявленні, задоволенні та розвитку потреб користувача, але й в організації спілкування в комунікаційному просторі.

**Читач-читач (користувач-користувач).** Виникнення і розвиток цифрових і комп'ютерних технологій, а згодом масове поширення персональних комп'ютерів, відкрили новий вид взаємодії «людина-комп'ютер», а розвиток мережі Інтернет до взаємодії «людина-комп'ютер» додало можливість комунікації «людина-комп'ютер-людина». Це опосередковане спілкування зі своєю віртуальною структурою, своїми правилами і навіть своїми традиціями. Позитивна особливість його полягає в можливості одночасного спілкування великої кількості людей, що знаходяться в різних частинах світу. З іншого боку, передача інформації відбувається значно швидше. Інтернет сприяє розвитку особистості і долучення до процесу спілкування навіть тоді, коли в реальному житті людина може мати певні бар'єри для спілкування.

Крім забезпечення доступу до інформації, бібліотека може розширити інформаційно-комунікаційний простір через організацію літературних театрів, салонів, віталень, клубів за інтересами, відеоклубів тощо. Саме так читачі можуть спілкуватися між собою. Відомо, що в процесі комунікації здійснюється взаємний вплив людей один на одного, обмін різними ідеями, інтересами, почуттями.

Отже, суб'єкт-суб'єктні відносини є характерними для комунікаційної взаємодії в бібліотеці. Сучасна бібліотека — це інформаційний автоматизований, культурно-дозвіллевий центр, де відбувається спілкування на діалоговій, паритетній основі. Нині бібліотечні ресурси стали доступнішими, канали передачі інформації надійними, комунікаційні зв'язки вийшли на глобальний рівень. Саме тому, чим більше бібліотека розширюватиме комунікаційні зв'язки, тим більше розвиватиметься її комунікативна функція, спрямована на суб'єкт-суб'єктну платформу [105].

Бібліотеки постають системоутворюючими компонентами соціально-комунікаційної інфраструктури, формуючи навколо себе особливе культурне середовище, що змінює традиційні відносини його атракторів. Нами окреслені умови, що впливають на



здійснення відносин спілкування у бібліотеці: державна законодавча база, бібліотечно-інформаційні ресурси, система обслуговування, норми та правила роботи бібліотеки, етична поведінка.

Завдяки розвитку інформаційно-комунікаційного простору діяльність у бібліотеці характеризується зростанням розмаїття відносин. Основними видами відносин, що притаманні бібліотечному спілкуванню, є суб'єкт-суб'єктні, суб'єкт-об'єктні, суб'єкт-предмет-суб'єктні, які стають нелінійними завдяки розвиткові комунікаційної складової спілкування. Додатковим елементом стануть мета, зворотний зв'язок, предмет взаємодії між суб'єктом. Нині значно зростає роль суб'єктивного фактора, значущість ціннісного світу окремої особистості.

Моделі 3.2, 3.3 демонструють, як розвивається комунікаційна складова бібліотечного спілкування, що стає цілеспрямованішим, багатопредметнішим і має постійний зворотний зв'язок. Від лінійних моделей виникає необхідність переходити до врахування нелінійних моментів. На це звертає увагу зокрема Т. О. Колесникова [197]. Модель 4 — це модель диверсифікації бібліотеки на сучасному етапі.

Диверсифікація взаємодії відбувається через різні форми спілкування, що характеризується процесом накопичення структурно-функціональної, технологічної, предметної та іншої різноманітності в проявах діяльності про що повідомлятиметься в наступному розділі.

## *Розділ 4*

# **СПІЛКУВАННЯ ТА КОМУНІКАЦІЯ У ВИРОБНИЧИХ ПРОЦЕСАХ БІБЛІОТЕК**

### **4.1. Спілкування як елемент та основа виробничого циклу в бібліотеці**

Спілкування, опосередковане через книгу, бібліотеку, має свої особливості, що активно обговорюють практики, досліджують вчені-бібліотекознавці. Основний внесок у розробку цього питання здійснили С. А. Єзова, М. Я. Дворкіна, Н. В. Клименкова, І. А. Мейжис, Ю. П. Мелентьєва, О. В. Смоліна, Е. Р. Сукіасян, А. С. Чачко, Е. Л. Шاپіро та ін. Їхні дослідження базуються на фундаментальних працях психологів і філософів — К. О. Абульханової-Славської, Б. Г. Ананьєва, І. Д. Беха, О. О. Бодальова, І. А. Зязюна, В. М. Мясіщева, Г. С. Костюка, О. М. Леонтєва, Б. Ф. Ломова, М. С. Кагана, С. І. Рубінштейна та ін., що заклали основу уявлень про спілкування як процес, що є основою будь-якої діяльності, зокрема бібліотечної.

У сучасних умовах спілкуванню належить одне із головних місць у соціально-функціональному устрої діяльності бібліотеки відповідно до сфери її соціальних завдань. Налагодження спілкування в межах виробничої діяльності викликає неабиякий інтерес. Особливої актуальності набуває питання встановлення розуміння спілкування в бібліотеці і зіставлення цього розуміння зі змінами, що відбулися в організації бібліотечної діяльності в умовах розгортання соціально-комунікаційної сфери суспільства [88, с. 36].

Здебільшого питання виробництва недостатньо розглядалися в бібліотекознавстві, адже вважається що даний термін не характерний для гуманітарних наук. За [428], виробництво — процес створення матеріальних і суспільних благ, необхідних для існування і розвитку. Для того, щоб створити певні блага,

люди вступають у зв'язки і взаємодію, тобто — виробничі відносини. У зв'язку з трансформацією бібліотечної діяльності нині збільшилась кількість технологічних процесів, які є частиною виробничого і передбачають виконання цілеспрямованих і взаємопов'язаних дій під час вирішення виробничих завдань. Питанням технологічної підготовки бібліотечного виробництва, організації технологічного потенціалу присвячені публікації І. С. Пилко. У дослідженні О. І. Давидової бібліотечне виробництво розглядається як напрям інформаційного виробництва, який охоплює діяльність бібліотек з переробки інформаційного ресурсу в інформаційні продукти та послуги [128]. Оскільки спілкування пов'язано із наданням послуг, постала необхідність з'ясувати характерні його риси на різних ділянках, етапах роботи під час виконання виробничих відносин.

За С. А. Єзовою, «спілкування» в бібліотеках розглядається як атрибут бібліотечного обслуговування і як діяльність, зумовлена місією цих закладів і їхніми функціями [151].

Сутність професійного бібліотечного спілкування визначив А. Л. Гончаров «...це процес виникнення, розвитку і припинення контактів між суб'єктами бібліотечної діяльності, які породжуються потребами цієї діяльності і передбачають обмін професійними бібліотечними повідомленнями, що відображають з різною ступінню адекватності процеси і результати бібліотечної діяльності» [82, с. 6]. У його дослідженні уже намічається тенденція до розгляду професійного бібліотечного спілкування як комунікаційного процесу, що здійснюється за допомогою технічно-електронних засобів, і як комунікаційний процес, який відображає суб'єкт-суб'єкту взаємодію. Тобто традиційне і віртуальне професійне спілкування досягають взаємної інтеграції і визначаються як комунікаційно-комунікативний процес. Але, приєднуючись до інших дослідників, вважаємо, що об'єктивну реальність традиційне і віртуальне спілкування варто розглядати окремо, про що зазначено у розділі 2.

Бібліотечне спілкування наявне в процесах різноманітних видів бібліотечно-інформаційної діяльності: бібліотечного обслуговування, методичної роботи, культурно-просвітницької, культурно-виховної, дозвіллевої діяльності, довідково-бібліографічного обслуговування тощо. Його функції зумовлені багатьма факторами: типом, видом бібліотеки, де відбувається спілкування (наприклад, деякі дитячі бібліотеки трансформувалися в бібліотеку сімейного типу, центри спілкування); віковими особли-

востями читачів (дошкільнята, студенти, пенсіонери, інші вікові групи), станом здоров'я читачів (люди з обмеженими можливостями, тяжко хворі тощо); загальноосвітньою підготовкою; гендерними особливостями, неадекватною (девіантною) поведінкою читачів та ін.

Специфіку спілкування схематично можна зобразити так, як на рис. 4.1.

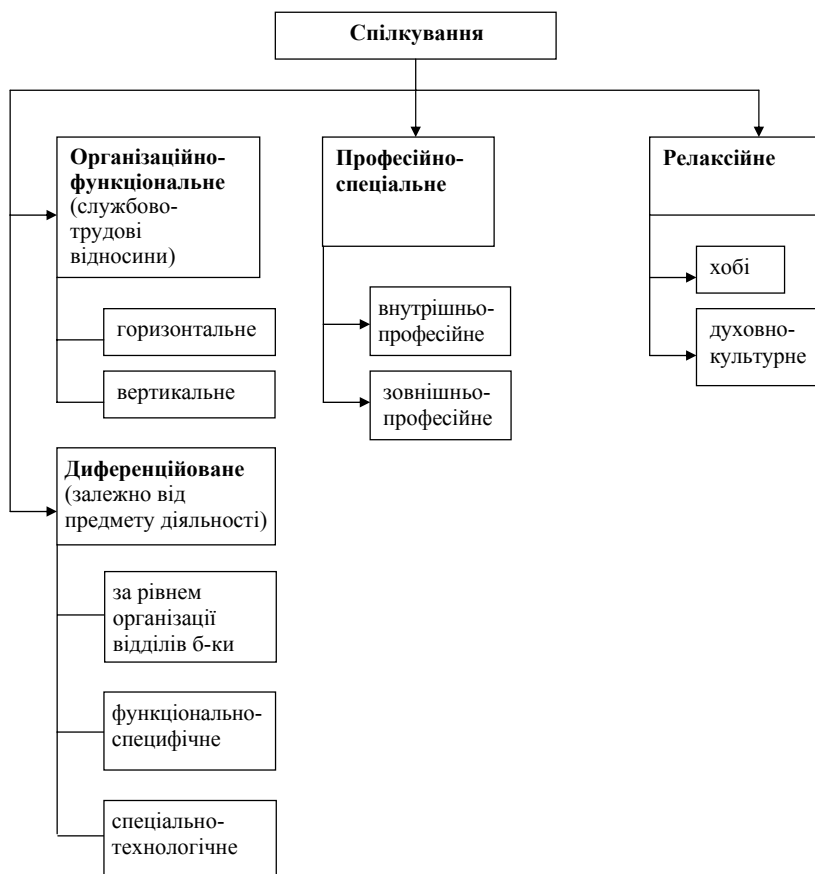


Рис. 4.1. «Спілкування у виробничому циклі бібліотеки»

Фахова діяльність — це складний багатозначний об'єкт, система, інтегруючий компонент якої забезпечує її життєдіяльність — суб'єкт праці. На ньому базується взаємодія всіх компо-

нентів системи з урахуванням різноманіття ознак, що відбивають їх специфіку.

Функціональна структура бібліотеки створює таку сукупність взаємовідносин, які пов'язані безпосередньо з функціонуванням кожного елементу бібліотеки в напрямі максимізації її системного ефекту. Така системна ефективність необхідна в процесі функціонування бібліотеки, що здійснюється в системоналагодженні зв'язків з іншими внутрішніми структурами. Відповідно вибудовується організаційно-функціональне спілкування в **службово-трудових відносинах** (*горизонтально-вертикальні*).

На наше переконання, більшість теоретиків і практиків вважають, що подібне спілкування має комунікаційну спрямованість, оскільки керівництво передає повідомлення підлеглим з метою виконання останніми поставлених завдань. Сторони вступають у комунікаційний процес — обмін інформацією. Основна мета комунікаційного процесу — забезпечення розуміння інформації завдяки спілкуванню.

Л. Д. Столяренко схильний службові відносини сприймати як формальне спілкування. «Формально-рольове спілкування, коли регламентовані і зміст, і засоби спілкування і задовольняються не знанням особистості співрозмовника, а знанням його соціальної ролі» [351, с. 4]. Специфіка ділового спілкування зумовлена тим, що воно виникає на основі і з приводу певного виду діяльності, пов'язаної з виробництвом певного продукту або ділового ефекту.

Досліджуючи ділове спілкування, С. Д. Бородіна та Г. М. Кормишина окрім інформаційного типу виділяють такі: «...*прескриптивний*, який містить прохання, наказ, обіцянку чи відмову виконати будь-яку дію; обмін думками, що являє собою спілкування дискусійного типу між співрозмовниками з рівнозначною комунікативною компетентністю; *святковий*: проголошення на честь свят, урочистостей, що являє собою емоційне спілкування співбесідників (хвастоші, захоплення, побоювання, скарги, схвалення та ін.), чи інформаційно безцільний, але інтелектуальний діалог [54, с. 96]. Безперечно, всі вони мають місце в сучасній комунікативно-комунікаційній діяльності бібліотек.

За [330, с. 7], критерієм ефективного спілкування є здатність людини абстрагуватися від особистих проблем та емоційних станів і вести діалог тільки в ділових межах. Він називає основний метод зростання ефективності ділового спілкування — інструкція. Дійсно, у бібліотеках має місце посадова інструкція як керівна настанова, звід правил для виконання певної роботи.

Але здебільшого у бібліотеці вся діяльність спрямована на задоволення ІІІ читачів. Стиль бібліотечного ділового спілкування є результатом великої цілеспрямованої праці колективів бібліотек, зазвичай не одного покоління бібліотекарів. Уміння взаємодіяти під час спілкування, вести бесіду, мати навички впливу в процесі діалогу — визнані професійно необхідними для бібліотекарів [2, 41, 54, 127, 149, 204, 263, 299, 341, 420].

У вертикально-горизонтальних службово-трудовах відносинах в основному перевага надається **функціонально-рольовому** спілкуванню. Воно є суто діловим, стандартизованим, обмеженим вимогами рольових позицій. Особисті мотиви, ставлення керівника і виконавця не беруть до уваги й не виявляють. Головна мета його полягає в забезпеченні виконання певних дій і має ділову, діалогову спрямованість.

Психологи і бібліотекознавці вважають діалогове спілкування вищим рівнем спілкування, оптимальним з точки зору організації комунікації та надання комунікативних послуг. На думку М. М. Бахтіна [29], головне для діалогу — це діалогічні відносини, тобто діалогічний тип спілкування, сутнісними характеристиками якого є рівність позицій суб'єктів діалогу, взаємоповага партнерів. Нині діалогові форми мають тенденцію до паритетних відносин.

Психологи виділяють три основні умови спілкування-діалогу:

- природність і спонтанність у виявленні почуттів і відчуттів, які виникають між партнерами в кожен момент їх взаємодії;
- позитивне ставлення до інших людей і прийняття їх як рівноправних партнерів по спілкуванню;
- емпатійне розуміння. Уміння точно і адекватно співпереживати почуттям, настрою, думкам іншої людини під час контактів з нею.

Діалог характеризується, по-перше, цілеспрямованістю; по-друге, внутрішньою структурою, взаємопов'язаністю всіх комунікативних актів, етапів і наступних дій, тобто наявністю окресленої фазової технології, по-третє, здатністю сприяти досягненню раніше наміченого результату, поставленої мети, а відтак і забезпечувати ефективність. До діалогу бажано готуватися, щоб він не мав ймовірної, випадкової спрямованості.

О. М. Ястребова дійшла висновку, що в сучасних умовах однією зі складових успіху бібліотек є людський фактор, насампе-

ред «культура управління» [420, с. 53]. Культура бібліотеки, на її думку, складається з чотирьох головних субкультур (блоків): 1) моральна культура; 2) управлінська компетентність; 3) культура організації праці, 4) культура зовнішнього вигляду. Недостатність хоча б одного блоку призведе до руйнування цілісності системи культури директора бібліотеки.

Моральна культура директора бібліотеки — найскладніший і найважливіший блок. Він формується із таких компонентів, як культура поведінки, культура спілкування, культура мови, культура почуттів і культура мислення. Найбільш цінним для жінки-керівника (саме в бібліотеках вони в пріоритеті) є вольові якості: витримка, сміливість, самоконтроль, рівновага, ризик-тейкерство. **Ризик-тейкерство** — це виправдана, творча, побудована на тверезому розрахунку та інтуїції ініціатива. У разі, коли для прийняття кінцевого рішення недостатньо 10–15% інформації, умілий керівник здатен взяти на себе відповідальність і ризикнути, що успіх буде забезпеченим [237]. При кардинальній зміні мети і форм діяльності бібліотеки керівник бібліотеки ризикує погіршити свою репутацію і втратити добре ім'я серед читачів. Прикладів можна навести достатньо, згадаймо хоча б яким неоднозначним було введення платних послуг, нічні абонементи і т. ін.

Переконані, що ця складова не меншою мірою впливає на іншу складову моральної культури директора — культури спілкування. Нині цей аспект активно досліджується, про що можна дізнатися з праць С. Д. Бородіної, С. В. Головіної, М. Я. Дворкіної, С. А. Єзової, І. Я. Конюкової, Г. М. Кормишиної та ін. [55, 129, 130, 144, 294]. Беручи до уваги психологічні закономірності та відомі поради Д. Карнегі, слід наголосити на використанні директором під час спілкування зі співробітниками таких правил спілкування:

- уважно слухати мовця, надати йому можливість висловитися;
- застосовувати експресивні мовні і не мовні засоби;
- частіше називати людину по імені.

Але найголовніше — це культура мови. Опанувавши її керівник ясно і зрозуміло доведе до відома колективу і окремого бібліотекаря певну інформацію, а також буде успішним представником бібліотеки в зовнішньому середовищі (оточенні). Директорові бібліотеки часто доводиться говорити, вирішувати проблеми за допомогою телефону, а для цього необхідно зрозу-

міло висловлювати свої думки, правильно артикулювати слова. Для нього важлива і культура почуттів, від якої залежить своєчасна урівноважена поведінка.

Зазвичай спілкування в бібліотеці в межах службово-трудоких відносин відбувається в традиційних усних формах: **бесіди, телефонні розмови, співбесіди, обговорення, публічні виступи тощо**, але вони також потребують все більшої інновації. Тому, в умовах сучасної системи соціальних комунікацій (ССК), основними ознаками якої є електронні засоби зберігання, обробки, поширення, використання інформації набуває популярності нетрадиційне спілкування, а його основною формою стає опосередкованість, дистанційність, що надає можливість ширшого застосування комунікаційних функцій бібліотек.

За змістом спілкування є **диференційоване**.

У попередньому розділі нами з'ясовані завдання діяльності бібліотекаря, які вирішуються за допомогою спілкування. Це спілкування має функціональну специфіку, яка в нашому розумінні є такою:

1. Функціонально-спеціальне (між різними відділами: обслуговування (абонемент, читальний зал), інновацій та прогнозування, методичним, бібліографічним і т. ін., тобто між представниками різних спеціальностей);
2. Спеціально-технологічне (віртуальне, опосередковане).

Спілкування за рівнем внутрішньої організації має теж свою специфіку. У розділі 2. «Бібліотечне спілкування: становлення та розвиток» нам вдалося передсвідчитися, що трансформація змінила діяльність бібліотек, зокрема організацію відділів: наукову організацію і методику бібліотечної роботи; бібліотечний маркетинг, інноваційну та методичну роботу; роботу науково-методичного відділу, сектора методичної роботи; сектора прогнозування та інновацій бібліотечної роботи та ін.

На підтвердження цього М. С. Карташов, перелічуючи головні фактори розвитку організаційної структури, уточнює, що це можуть бути: оптимізація кількості і розмірів структурних підрозділів бібліотеки; забезпечення раціонального співвідношення між основними, допоміжними і обслуговуючими підрозділами; підвищення технічного рівня бібліотечних процесів [182].

**Відділ обслуговування** — це та структура, де повинні працювати комунікабельні фахівці. Н. В. Клименкова зазначала, що «від поліпшення комунікативних якостей працівника відділу обслуговування, від розвитку практичних навичок спілкування ба-



гато в чому залежить успіх його роботи з читачами. Опанування теорії і практики спілкування, використання в керівництві читанням фактора читацького спілкування збільшить престижність масової бібліотеки» [188, с. 43].

Для бібліотекаря вміння спілкуватися — професійна необхідність. Коли в процесі обслуговування виявляється, що спілкуватися не вміє користувач, то цей недолік можуть усунути кваліфіковані дії бібліотекаря, який вміє встановлювати та зберігати «контакт», слухати, задавати запитання, позбавлятися емоційного напруження, використовувати інший «інструментарій» спілкування. Якщо ж спілкуватися не вміє бібліотекар, то бібліотечне обслуговування, яке можна розглядати як процес спілкування, стає не просто неефективним, а беззмістовним, нерациональним, безглуздим [385].

Звертаючись до бібліотеки, користувач прагне задовольнити свої інформаційні потреби. Його очікування залежать від уявлень про бібліотечну професію та її можливості, від образу бібліотекаря, який створив для себе користувач, наділивши певного бібліотекаря (або всіх працівників бібліотеки) певними якостями.

Отже, основою роботи на обслуговуванні є спілкування, адже це професійна необхідність [26, 55, 67, 73, 87, 88, 106, 122, 144, 151, 176, 188, 329, 368]. На таку необхідність вказують й інші науковці, зокрема Г. К. Олзоева і надає характеристику категорії бібліотекарів, які працюють на обслуговуванні читачів. Специфіка їх праці полягає, по-перше, у гіперспілкуванні. З усіма необхідно спілкуватися, витримувати професійний рівень, що призводить до психологічних перевантажень. По-друге, фізичне навантаження, адже весь час слід рухатися. По-третє, бібліотекарі організовують масові заходи, а серед професіоналів ця робота вважається надзвичайно складною, адже потребує творчого натхнення, специфічних знань, умінь. По-четверте, їх здоров'я може виявитися в небезпеці: різноманітні інфекції, нав'язливі, «дивні читачі» за психічним станом, що потребують особливого підходу, розмови. По-п'яте, до категорії бібліотекарів, зайнятих обслуговуванням, висувають високі вимоги, що стосуються якості їх читання. Шоста складова пов'язана з підвищенням престижності особистості бібліотекаря в очах читачів: «свій», «моя» бібліотекар. Встановлюються особливі відносини і тривалі розмови. Така позиція задіює сьому складову, коли бібліотекарі відіграють роль «психотерапевта» або благодійника, особливо в дитячих, шкільних бібліотеках.

Відчувається, що з кожним роком специфічна сфера діяльності цієї категорії бібліотекарів ускладнюється. Необхідно стимувувати престиж фахівців відділу обслуговування методами морального і матеріального заохочення [286, с. 56].

Варто дослухатися до думок практиків. Так, О. Леусенко теж виокремлює ті якості, які мають бути у бібліотекаря, що обслуговує користувачів. По-перше, це мати здатність до критичного аналізу явищ, фактів; вміти із загального обсягу необхідної інформації виокремлювати суть проблеми; по-друге, бути уважним, вміти швидко переорієнтуватися з одного виду діяльності на інший; по-третє, проявляти діловитість, заставляти себе робити будь-яку необхідну роботу; по-четверте, володіти комунікативними якостями: вміти вести ділову бесіду, знаходити потрібний тон, доцільну форму спілкування залежно від індивідуальних особливостей читачів, і, нарешті, грамотно говорити, логічно висловлювати свої думки. Головне, що бібліотекар не має права бути байдужим, фамільярним, сварливим, консервативним, надто екстравагантним та ін. [227, с. 25].

Особистісні якості яскраво виявляються під час обслуговуванні в *читальних залах*. Саме тому бібліотекар-професіонал повинен знати не тільки методику і технологію організації обслуговування, консультування, але й мати певні навички визначення способу мислення читача/користувача, його мотивів, інтересів, ставлення до людей і до себе. Взаємодія бібліотекаря та користувача — це складний процес комунікації, предметом якого є документ та інформація. Бібліотекар повинен бути професіоналом не тільки у виявленні, задоволенні та розвитку потреб користувача, але й в організації спілкування партнерів.

Найсприятливіша форма спілкування — **діалог**. Діалог (спілкування бібліотекаря з читачем; читача з читачем) — найважливіші елементи бібліотечного обслуговування, вважає Ю. П. Мелентьєва. Читачеві, користувачеві необхідно надати можливість не тільки отримати інформацію, а й оцінити якість отриманої послуги, обмінятися думками з іншими користувачами тощо. Діалогічність виявляється в насиченні бібліотечного обслуговування формами роботи, де користувач є активним учасником. Реалізація цього принципу потребує постійного пошуку нових форм бібліотечного обслуговування. Особливо важливо дотримання цього принципу стосовно молодого читача, котрий відразу реагує на мораль, пряомолінійну дидактику, нав'язування якоїсь інформації або послуги та ін. [263].

**Діалог** — універсальний засіб налагоджування людських відносин, консолідації людей. В процесі бібліотечного обслуговування комунікації бібліотекаря і читача і бібліотечному діалогу як одній із її форм відводиться центральне місце, оскільки незалежно від мети та мотивів звернення читача до бібліотеки, його інформаційні потреби реалізуються насамперед через безпосереднє спілкування з бібліотекарем. У бібліотечному діалозі як формі бібліотечної комунікації кількість рівнів порозуміння може варіюватися, про що свідчить аналіз практики бібліотечного обслуговування [46, с. 25].

У деяких бібліотеках на всіх пунктах видачі діють так звані «телефони довіри», щоб не було ніяких нарікань, незадоволення обслуговуванням і взагалі конфліктних ситуацій. Працівники обслуговування завжди поруч з користувачем, об'єктивно вирішують проблеми, зважають на пропозиції щодо поліпшення роботи в спеціалізованих читальних залах.

Основна увага працівників таких читальних залів акцентується на індивідуальній роботі з користувачами, здійсненні диференційованого підходу до кожного з них. Вся робота спрямовується на всебічне сприяння самоосвіті. З цією метою:

- здійснюється максимальне (звичайно, в міру можливості) забезпечення читальних залів підручниками, навчальними та методичними посібниками, конспектами лекцій, практикумами (згідно з картотекою докомплектування);
- рекомендується відповідна наукова література та періодичні видання, а також література для написання рефератів, курсових, бакалаврських, магістерських робіт та в підготовці семінарів (створені папки-плани семінарських занять) [41].

Нині вже до традиційних додаються електронні читальні зали. Особливістю роботи цього залу є отримання літератури (традиційно) на паперових носіях + одночасно робота за комп'ютером. Весь фонд занесено в електронний каталог. Користувач обслуговується в автоматизованому режимі, виконуються різноманітні довідки, практично користувач отримує всю інформацію на місці, тобто опосередковано. У зв'язку з введенням дистанційного навчання, форма опосередкованого спілкування стає популярною.

Проте традиційне спілкування, що якнайбільше відповідає потребі особистості у безпосередньому контакті, не лише залишається запитуваним у бібліотеці, але й є пріоритетним. У бібліотеці ХНТУСГ ім. Петра Василенка традиційним стало проведення

на базі читальних залів факультетських бібліотек літературних вечорів, читацьких диспутів, літературних годин та презентацій, засідань молодіжних клубів, лекторіїв, інтелектуальних ігор, театралізованих вистав, вечорниць, зустрічей з ветеранами, письменниками та ін. Читальні зали таким чином трансформуються в центри духовного, культурного спілкування [85, 92, 104].

Виконання бібліотекою культурно-виховних заходів потребує застосування певних підходів. Основними є такі: системно-діяльнісний, особистісно-орієнтований, гуманістичний, акмеологічний, аксіологічний.

Студент, який вступив до вищого навчального закладу, має певну систему знань, ставлень, поглядів, ідеалів, переконань тощо. Тому формування його особистості повинне здійснюватись як цілеспрямований, поетапний процес, що становить цілісну систему, сукупність закономірно побудованих, динамічно пов'язаних компонентів (явищ, процесів, впливів, етапів), взаємодія яких породжує нову системну якість.

Сутність «системного підходу» полягає у дослідженні найбільш загальних форм організації, що припускає насамперед вивчення системи як цілого, взаємодії між частинами, дослідження процесів, що зв'язують частини з її цілями [290, с. 33]. Він охоплює всі основні сторони проєктованих систем навчання і виховання. Необхідно враховувати, системний підхід є процесом творчим, що забезпечує увагу насамперед на цілях, а потім уже на методах їхнього досягнення. Остаточний вид системи в значній мірі залежить від оригінальності та творчих здібностей окремих осіб, що беруть участь у побудові системи [там само, с. 47].

Отже, у бібліотеках важливого значення надається творчому підходу до виконання своїх обов'язків, особливо при спілкуванні з молодим поколінням. Застосування діяльнісного підходу при розвитку творчої активності студентів дозволяє забезпечити єдність пізнання та соціальної практики і на цій основі формувати професійно та морально зрілого фахівця. Бібліотека у своїй діяльності дотримується основних положень цього підходу, маючи на увазі, що нині відвідувач бібліотеки — це студент, а завтра — фахівець, творець майбутнього держави.

Особистісно-орієнтований підхід, як один із засобів гуманізації відносин і демократизації освітньо-виховного процесу, є визначальним щодо забезпечення атмосфери довіри до особистості, до її розуму, громадянськості, здатності приймати рішення, ефективно їх реалізувати з повною відповідальністю за результати.

Під час такого спілкування в бібліотеці студенти знаходять спільні інтереси, діяльність, захопленість, чому повинні сприяти заплановані бібліотечні заходи: літературно-музичні вечори, театралізовані вистави, інсценування тощо. Тут поєднуються різні цілі і різні читацькі інтереси, що дозволяє бібліотекарю вирішувати одночасно кілька педагогічних завдань щодо читача-студента:

- розширення світогляду;
- розвиток творчих здібностей;
- раціональне проведення дозвілля. За О. В. Черних, в цьому пріоритетним є аксіологічний підхід [394].

З позиції акмеологічного підходу людина являє собою суб'єкт життєдіяльності, здатний до саморозвитку і творчості, до самоорганізації свого життя й професійної діяльності. Основою саморозвитку і самоорганізації людини є її прагнення до вищих досягнень, успіху, вдосконалення, активна життєва позиція, віра у свої можливості. Акмеологічний підхід дозволяє розглядати й ІК згідно з принципами розвитку на основі диференційного підходу з орієнтацією на гранично можливе досягнення, визначене нормативно-експертним шляхом. В. О. Бородіна [53] пропонує акмеологію ІК вважати науковою дисципліною, що вивчає закономірності досягнення вершин інформаційного розвитку особистості на кожному віковому етапі її життєдіяльності відповідно до досягнутого рівня інформаційної соціалізації людства.

Як відомо, більшість зайнятих спеціалістів на абонементі та в читальному залі у спілкуванні завжди використовують **індивідуальний** підхід. Питанням організації індивідуальної роботи з читачами значну увагу приділяли Д. А. Балика, Б. В. Банк, Б. О. Бородіна, А. М. Ванєєв, Н. І. Гусєва, М. О. Рубакін, В. Д. Стельмах, Ю. М. Столяров, В. І. Терьошин, І. І. Тихомирова, Ю. М. Тугов, Б. Г. Умнов, О. С. Чубар'ян та ін. Вони намагались розкрити значимість індивідуального керівництва читанням, яке передбачає систематичне вивчення не лише книги, але і її читача, його вікових, соціальних і індивідуальних особливостей. Висвітлення індивідуальної роботи в процесі читання по праву належить М. О. Рубакіну. Він пише: «Бібліотека повинна вкрай дбайливо ставитися до кожного читача. У міру всіх наших сил і знань, брати до уваги, перш за все, особисті особливості і умови життя кожного читача» [316, с. 140].

На початку ХХ ст. у теоретичному і методологічному аспектах індивідуальна робота була найменш розробленим напрямом

бібліотечної взаємодії з читачем. Перша причина — незнання психології особистості, друга — під тиском об'єктивних причин масова робота, ігноруючи індивідуальну, висувалась на перший план, хоча більшість бібліотекарів була переконана, що основою бібліотечної справи має бути індивідуальний підхід до читача. Кожен читач, який прийшов у бібліотеку, неминуче контактує з бібліотекарем і саме від бібліотекаря залежить, наскільки цей контакт виявиться плідним [92].

Великої уваги розробці теорії і методики індивідуальної роботи з читачами надавала Є. М. Нагловська. Вона підкреслювала необхідність індивідуального обслуговування на основі диференціації, з урахуванням соціально-демографічних ознак окремих груп і особливостей читання окремого читача. Важливим методом індивідуальної роботи вона вважала бесіду. Бібліотекознавець запропонувала класифікацію бесід бібліотекаря з читачем, а також методику підготовки і проведення бесід, що мають різну мету, зміст і форми [267].

За радянських часів сприятливими умовами для розширення сфери впливу бібліотеки, вдосконалення керівництва читанням стала централізація масових бібліотек. Серед фахівців відділу обслуговування визначилась певна функціональна спеціалізація (організатори масових заходів). Керівники ЦБС більшою мірою опікувались виявленням і вихованням працівників, схильних до активного спілкування з читачами. Високий рівень загальнокультурної підготовки — основний критерій при відборі організатора масових заходів. Саме це в поєднанні з комунікативними даними забезпечує йому гарні відносини з різноманітною аудиторією.

У 80-ті роки новою в індивідуальній роботі стала організація індивідуального інформування читачів (ІРІ, ДОР).

Коли обслуговування читачів-абонентів зводиться до видачі інформації в режимі «запит — відповідь», не слід забувати, що «відповідь», отримана абонентом, може бути сформульована з урахуванням інтересів читача, його об'єктивних потреб, із застосуванням прийомів переконання і навіювання. В. І. Пудов, говорячи в своїх працях про значення індивідуальної роботи, зазначає, що бібліотекар повинен зважати на основні закономірності сприйняття інформації та використовувати деякі прийоми. Він пропонує поглиблену систему впливу на читача, використовуючи психологічні прийоми, що поліпшують методику роботи. Система містить наступні прийоми: переконання (факт, аргумент, стимул), навіювання (залучення уваги, відволікання уваги, оцін-

ка (змістовна, формальна), посилання на авторитет (позитивна, негативна), приклад для наслідування) [312, с. 88].

Ці прийоми не завадять сучасним бібліотекарям, хоча кожен може стати творцем своєї, індивідуальної системи впливу на читача. Навіть відмова читача від бесіди, рекомендації, від книги, заперечення читача не мають бути нездоланною перешкодою. Можливо, саме відмова може стати поштовхом для цікавого діалогу. Але на практиці часто з'ясовується, що бібліотекарі не завжди здатні побудувати довірливу розмову, привернути увагу читача, не кажучи вже про справжню майстерність спілкування. Вважаємо, що це одне з найважливіших завдань, від вирішення якого залежить поширення в суспільстві думки про сучасну бібліотеку та бібліотекаря.

Спілкування розглядається як процес і вияв діалогічності стосунків, характерних для всіх аспектів бібліотечної справи та у всіх відділах. Однак деякі особливості спілкування має **бібліографічний** відділ. Структуру і основні функції роботи відділу бібліографії визначають такі основні завдання:

- довідково-бібліографічне та інформаційне забезпечення користувачів;
- бібліотечно-бібліографічне навчання читачів.

До бібліотеки, як і раніше звертаються за книгою, журналом, газетою, за копіями статей з них. Але вже просять в електронній формі, хочуть отримати можливість переписати інформацію з бібліотечних ресурсів на власні носії.

Бібліотеки, як і завжди, виконують бібліографічні довідки, але збільшився попит на тематичні бібліографічні і фактографічні довідки. Зростає кількість запитів на правову, економічну інформацію. Виконати їх бібліотека вже не може, використовуючи тільки бібліографічні картотеки і не спираючись на спеціалізовані ресурси, наприклад, юридичну базу даних «Гарант» або «Консультант — плюс» та ін. Необхідно працювати з компакт-дисками, в Інтернеті, із створенням і використанням інформаційно-бібліографічних ресурсів, відповідати на письмові запити. Отже, застосовується опосередковане спілкування, що потребує основ медійної грамотності, культури мови. Виконання різноманітних довідок, консультацій потребують у першу чергу таких якостей, як уваги, працелюбності, наполегливості, мислення.

Переважно фахівцями бібліографічного відділу проводяться заняття із основ ІК, про що уже велася мова в другому розділі. Зазначимо лише, що написання лекцій, оглядів чи доповідей по-

требує творчого підходу, а їх читання — педагогічної майстерності. Бібліографічна творчість передбачає педагогічні, літературні, наукові, художні та інші види здібностей. Однак, на думку І. Ю. Матвеевої, бібліографічна творчість первинно має суто наукову спрямованість і повинно налаштовувати майбутніх фахівців на творчий підхід. Зазвичай бібліографічна робота є основою будь-якої науково-дослідницької діяльності, що не випадково [249, с. 51].

Як запевняють досвідчені фахівці-практики, розвиток та вдосконалення діяльності бібліотек у сучасному мінливому світі неможливий без якісного **методичного забезпечення**. Здавна відомо, що методична робота користується сумнівною репутацією, адже фахівцям доводиться займатися непопулярними видами діяльності (контроль за дотриманням технологічних процесів, станом плановозвітної документації, наявністю необхідних організаційно-розпорядчих документів), недостатньою конкретизацією методичної служби: у них нема звичних бібліотечних навантажень, тому багатьом бібліотечним працівникам здається, що підготувати документ, розробити програму або ж анкету, проаналізувати звіт чи який-небудь процес — це ніби і не робота. Взагалі, специфіку методичної роботи зрозуміти й оцінити можуть лише ті, хто виконував її безпосередньо [279].

На сучасному етапі докорінно змінилася концепція організації **науково-методичної** діяльності бібліотек. Централізовані вертикальні зв'язки замінив регіональний та місцевий суверенітет. Місцеві бібліотеки змушені перейти на режим науково-методичного самозабезпечення. За допомогою Інтернету можна знайти інформацію щодо методичних відділів, де ніби зміни торкнулися тільки в організації комерційної діяльності та реклами, а ті функції, які раніше виконували методисти, залишилися без уваги. Але в основному реорганізація відбулася: вдалося поновити концепцію методичної діяльності, змінилися її зміст, форми та методи.

Оптимальний стиль роботи сучасного методиста полягає у сприянні популяризації кращих рекомендацій бібліотекам при вирішенні питань їхнього функціонування, адже розвиток та вдосконалення діяльності бібліотек у сучасному мінливому світі повинен враховувати якісне методичне забезпечення. Тому в основу методичного забезпечення нині покладається науково-дослідна діяльність методцентрів, оскільки в системі «наука — методика — практика» методичній діяльності належить центральне міс-



це. Фахівці цього відділу організують семінари, практикуми, тренінги, стажування для підвищення фахового рівня працівників бібліотек. Здійснюють навчання фахівців бібліотек в межах виїзних курсів підвищення кваліфікації бібліотечних працівників на всіх рівнях. Проводять: огляди-конкурси діяльності бібліотек регіону; наукові, соціологічні дослідження, анкетування, моніторинги. Видають: збірники матеріалів: з досвіду роботи бібліотек області з питань підвищення соціального престижу установ, з інноваційної діяльності бібліотек та інших провідних напрямів діяльності, методичні поради, інформ-релізи з досвіду роботи кращих бібліотек та ін. На більш високому рівні здійснюється підготовка методичних матеріалів, змінилась тематика, жанрово-видова структура, поліпшилось поліграфічне виконання.

Виникли нові **форми** спілкування, які завдяки методичній апробації поширюються серед бібліотекарів-практиків. Наприклад, ідея майстер-класу полягає в тому, що визнаний майстер демонструє свої унікальні прийоми роботи широкому колу підготовлених спеціалістів.

У бібліотеках для проведення занять з певного напрямку бібліотечної діяльності запрошують фахівця — психолога високого рівня. Це може бути одно-чи дводенна програма, розрахована на слухачів, які вже мають певний досвід роботи. Для учасників готують друковані матеріали з конкретної тематики. Розповідь доповнюється показом інформаційних матеріалів, що дозволяє глибше розкрити тему. Результатом такого навчання є одночасне підвищення кваліфікації, можливість модернізації певних процесів, а також прийняття адміністративних рішень, що будуть зрозумілі персоналу й підтримані ним.

Перенесення ідеї майстер-класу в практику спілкування бібліотекарів досить продуктивне. Під час його проведення відбувається обмін ідеями, технологіями, прийомами роботи. Перенесення ідеї майстер-класу у практику спілкування бібліотекарів дуже актуальне. Тут відбувається обмін ідеями, технологіями, прийомами роботи [431].

Робота методистів творча, потребує кваліфікаційних знань з усіх напрямів бібліотечної діяльності. У зв'язку з цим, методична робота набуватиме посиленого значення, оскільки її сутність — забезпечення адекватного реагування бібліотеки на глобальні зміни соціальної системи. Все більше стає зрозумілим, що специфіка методичної роботи полягає в налагодженні контактів, спілкуванні. Змінились відносини між методистами та бібліотеч-

ними працівниками. Вони стають рівноправними партнерами. Головне в роботі методиста, його стосунках із практиками — не тільки уміння вчити інших, але й бажання самому вчитися, постійно займатися самоосвітою, визначати тенденції і потреби бібліотечної справи, експериментувати, передбачати нові проблеми та їх вирішення.

Незалежно від того, як нині називають методиста (координатор, консультант), суть його спеціалізації — допомога колегам, одне одному, а в кінцевому результаті — читачам.

З урахуванням того, що в більшості випадків робота бібліотекаря передбачає спілкування з людьми, зупинимось на такій проблемі як психологічне вигорання і пов'язаний з ним синдром хронічної втоми. Рівень емоційного вигорання у людей, що працюють в комунікативних професіях, завжди підвищується в ситуаціях соціально-економічної нестабільності. Переконані, що в нестабільні часи мають вплив і соціально-культурні чинники.

Вчені по-різному підходять до визначення зазначеної проблеми, але однак стає в тому, що це — найнебезпечніша професійна хвороба тих, чия діяльність неможлива без спілкування. У 1981 р. відомий дослідник проблеми професійного вигорання Едвард Морроу запропонував досить оригінальний термін, що відображає внутрішній психічний стан працівника, який має дистресовий вплив вигорання — «запах психологічного дроту, що горить». За ним, дистрес — стрес, який негативно впливає на організм і може повністю розладнати поведінку і діяльність людини. Хронічний дистрес спричиняє серйозні дисфункціональні і патологічні порушення в організмі [320]. Фахівці-психологи вважають, що особливо швидко зазнають впливу негативних проявів синдрому ті, хто змушений спілкуватися з особами, які перебувають у негативному емоційному стані, мають різні фізичні та психічні дефекти. Відповідно сучасним дослідженням психологічне вигорання проявляється у професіях соціальної сфери, до яких належить бібліотечна.

В. В. Манахова зазначає, що бібліотечна діяльність у сфері обслуговування читачів — це та професійна діяльність, що допомагає людям, так як освіта чи медицина. Серед характерних ознак цієї професії, безперечно є ті, що допомагають людям у їх потребах. Саме тому, на думку автора, **етичні знання**, не менш важливі, ніж технології. Як відомо, питання етики широко обговорюється на сторінках фахових видань, хоча щоденна практика у сфері обслуговування завжди коректує етикет. У статті зазна-

чено, що нині мало порушується питання про стан бібліотекаря під час обслуговування, тобто ресурсне. Відомо, що мовленнєва діяльність залежить від духовного та фізичного стану, на який впливають багато зовнішніх причин. У результаті щоденного восьмигодинного робочого дня неминуче відчувається втома. Якщо не звертатимемо на це увагу, втрачатиметься інтерес до роботи, і в такому разі, як кажуть «не до дружнього спілкування». Згодні з автором, що для тих професій, що належать до типу «людина-людина» так чинити не припустимо, це «...не менш, чим посадова злочинність» [236, с. 84].

Взаємодіючи з людьми, мимоволі доводиться перебувати в стані співбесідника, уважно слухати, співпереживати, співчувати, передбачати їхні слова, настрої, вчинки, а відтак, допомагати, ділитись душевним теплом. І це не тільки педагоги, медичні працівники, психологи, керівники і соціальні працівники, а й бібліотекарі. Практикам відомо, що спілкування з людьми належить до непростого виду роботи. Особливо, коли з кожним відвідувачем спілкуєшся емоційно, співпереживаєш, розумієш його стан. У результаті відчувається перевтома, а психіка переходить в «режим економії». Інколи напруження досягає межі, починає діяти механізм психологічного захисту, який називається фазою резистентності. Тоді бібліотекар, залежно від настрою, рівня енергії, симпатії чи антипатії виявляє вибірковість у ставленні до читачів. Звичайно, це результат втомлюваності. При цьому він діє в автоматичному режимі «видав книгу — забрав книгу, далі — мовчання». Бувають випадки роздратування, підвищення голосу, цинізму тощо.

Психологи називають це «редукцією професійних обов'язків» і розглядають як симптом вигорання. Якщо не реагувати на такі симптоми вчасно, настає фаза виснаження, яка призведе до погіршення здоров'я [там само, с. 85].

Зазвичай, для «емоційного вигорання» характерні зовнішні і внутрішні причини. **Зовнішні** в основному пов'язані із непередбаченими обставинами (погодні умови, соціально-побутові, транспортні, неабияку роль до цього мають засоби ЗМІ та ін.). До **внутрішніх** належать стресові ситуації: напружений графік роботи, особисті та професійні проблеми, самотність, ситуації невизначеності в сімейній, службовій, економічній сферах. Особливий фактор ризику — спілкування з людьми із важкими проблемами: літні люди, інваліди з психічними розладами, порушники правил поведінки та ін. Стресові ситуації можуть

бути не тільки під час обслуговування (в освітніх бібліотеках: сесії, масові книговидачі, оформлення обхідних листків тощо), а й в співбесідах «доброзичливих старих знайомих», які дуже любляють «скинути» з себе емоційний вантаж в такому духовно-релаксаційному приміщенні.

А. А. Маркова, досліджуючи соціально-психологічні основи бібліотечного обслуговування, називає фактори, які доволі часто викликають стрес: міжособистісні відносини і рівень спілкування читачів і бібліотекарів; співробітників і вищого керівництва, фахівців всередині одного або різних структурних підрозділів. Згідно з дослідженням зарубіжних фахівців, синдрому хронічної втоми можуть зазнати майже всі співробітники, але насамперед жінки: 14%, із них надзвичайно втомлені, 20% — мають ознаки психологічного стресу, що розвивається, 42% — недалеко від стану втоми. Є й інші дослідження, в яких 1/5 частина опитаних бібліотекарів відчувають сильне емоційне виснаження. Хоч ці дослідження мають суб'єктивну спрямованість, але всі вони свідчать про те, що бібліотечне життя напружене і значна частина бібліотекарів страждають на синдром хронічної втоми. Більше всього ризикують отримати стрес честолюбиві, нетерплячі, гіперактивні працівники. Цікавим є те, що випадкові спостереження дозволили встановити, що з віком «втома» зменшується; сімейні люди менше реагують на втому, ніж самотні, які працюють не повний робочий день. Безумовно, рівень стресів у бібліотекарів нижчий, ніж у людей, чия діяльність пов'язана із постійним ризиком, але його можна порівняти із представниками професій, що мають справу з людьми, зокрема вчителів [241].

**Внутрішні причини**, зазвичай, стосуються внутрішнього психічного стану. До фактору ризику належить ситуація, коли спілкування (професійне теж) дається з труднощами. Це такі якості особистості, як відсутність навичок спілкування, нетовариськість, нетерпимість, категоричність у судженнях про людей, негативізм, нелюбов до людей та ін. Такому спеціалісту бажано працювати у відділі бібліотеки, де спілкування не є основною функцією. Інша ситуація, коли спілкуванню відводиться надмірне значення. Зазвичай, професії типу «людина—людина» обирають ті люди, які цінують спілкування та здатні до емпатії, безконфліктні. Але інколи з такими людьми трапляються неприємності: **по-перше**, «безграмотне співчуття», коли фахівець переймає стан клієнта. На це необхідно звернути увагу бібліотекарям під час спілкування з «важкими» категоріями (соціально незахищені

групи населення, інваліди тощо); **по-друге**, надмірна захопленість роботою. В ситуаціях, коли спеціаліст весь свій час і всю особистісну енергію віддає роботі з людьми, навіть продовжує вирішувати проблеми інших після роботи, може стати сигналом того, що він намагається компенсувати певні свої проблеми. У такому разі, «емоційне вигорання» — лише перший симптом; **по-третє**, тривожність, або «комплекс відмінника» — намагання будь-яку роботу зробити досконало. Проблема виникає тоді, коли для людини стає нестерпною думка, що її поведінка комусь неприємна, виникає страх когось образити, розчарувати. У такому разі, різко зростає витрата енергозатрат: сильні переживання в конфліктній ситуації, вину за яку, природно, людина бере тільки на себе [236, с. 86].

Отже, витрачання особистої енергії з часом може призвести до вигорання. Є достатньо інформації про те, як не допустити синдрому вигорання. Головне, на нашу думку, те, що тільки усвідомлення своєї місії в надзвичайно гуманній професії і любов до неї, може забезпечити від негараздів.

Професія бібліотекаря належить до тих, які надають людям найбільшу розкіш — спілкування. Саме тому, в діяльності бібліотекарів, які обслуговують читачів, необхідно дотримуватися регламенту робочого дня, після роботи займатися іншими справами, щоб мати час для відновлення емоційного стану, а відтак бути відкритим до спілкування.

Необхідно усвідомити, що нині робота з читачами потребує таких комунікативних навичок як контактність, комунікабельність, емоційність, вміння розуміти і слухати, знаходити потрібний тон у розмові, толерантність.

### **Функціонально-специфічний зміст спілкування.**

Принцип «все для читача» — основний для бібліотекаря. Для бібліотекаря читач — це не статистична одиниця, а людина з індивідуальними особливостями і запитамі. Самі практики [227, с. 25] ставляться до своїх колег, як до високоосвічених людей, що знають основи психології читачів, опанували педагогічну майстерність, орієнтуються в розмаїтті видавничої продукції, уміють використовувати технічні засоби в роботі та можуть бути пропагандистами, організаторами, що зазвичай потребує особливого таланту спілкування.

Кожен суб'єкт у своїй поведінці має певні наміри до взаємодії. У бібліотеці найприйнятніший — афіліації. За Х. Хекгаузеном [384], афіліація — це своєрідний клас соціальних взаємо-

дій, зміст яких полягає в такому спілкуванні з іншими людьми, що забезпечує задоволення, радість, захоплює і збагачує обидві сторони. Під час такого спілкування не відчуваються ділові наміри. Натомість переважає взаємний довірливий зв'язок, в якому кожен із партнерів ставиться до іншого приязно, доброзичливо, з розумінням, дружньо підтримує, симпатизує йому. Автор пояснює, що мотив афіліації формується в процесі набуття індивідуального досвіду міжособистісного спілкування і виявляється у прагненні індивіда належати до певної групи, бути її членом, взаємодіяти з нею, встановлювати теплі, дружні стосунки з іншими людьми. Такий досвід спілкування приводить до формування узагальненого очікування відчутти в інших людях джерело підтримки, симпатії чи, навпаки, ворожості, неприйняття, покарань. Якщо домінує очікування першого типу, то індивід прагнуче спілкуватися з іншими людьми, шукатиме серед них товаришів, довірятиме їм і високо їх цінуватиме. Коли ж переважає протилежне очікування, то суб'єкт уникатиме інших людей, ставитиметься до них із підозрою і даватиме їм невисоку оцінку. Професійно-педагогічне спілкування, яке, на нашу думку, має ті ж самі функції у бібліотеці, досліджувала В. М. Теслюк [365]. Відповідно, в афілативній мотивації виділяють дві узагальнені тенденції: мотив надії на прийняття і мотив страху неприйняття. Залежності від того, як співвідносяться ці тенденції між собою в мотиваційній сфері бібліотекаря, залежить тип його спілкування із читачами і відповідне ставлення до нього.

Важливою ознакою бібліотечної діяльності є поліфункціональність будь-якого акту взаємодії з тими, кого обслуговує. Бібліотекар, незалежно від того, який функціональний зміст він вбачає у контакті з тим, кого обслуговує, завжди реалізує кілька функцій.

**По-перше**, інформаційну, оскільки бібліотека є інформаційним центром. Бібліотекар надає перевірену інформацію, що є особливо значимим. Але, в процесі спілкування відбувається взаємсприйняття і взаємний обмін інформацією. Таким чином, завдяки діалоговому спілкуванню встановлюються паритетні відносини. Обмін інформацією і співпереживання реалізує комунікативну функцію спілкування. **По-друге**, пропагандистську. Бібліотекар зобов'язаний пропагувати кращу літературу, знаходити підхід до кожного читача, розуміти його запити й інтереси, вміти розповісти про книги, давати порівняльний аналіз джерел. **По-третє**, пізнавальну. Повідомляючи про конкретний документ,

книгу, бібліотекар одночасно стимулює пізнавальну активність читача, встановлює певні статусно-рольові відносини як нормативні, які впливають на особистісному рівні, тощо. Специфічною ознакою бібліотечного спілкування Ю. П. Мелентьєва вважає гнучкість. Вона виражається в умінні диференційовано, залежно від багатьох факторів, реагувати на різні інтереси і запити, зважати на різноманітні характеристики читача [263].

На практиці часто бібліотекарі недооцінюють спонукальний, координаційний, амотивний аспекти спілкування.

Не заперечуємо, що дослідження функцій має майбутнє в теоретичному і практичному значенні. Однозначно, специфіка поєднується між собою для поліпшення результативності. Наприклад, функціональна спрямованість виховної діяльності пов'язана з комунікативною і рекреативною функціями. Комунікативна здійснюється за допомогою спілкування при обговоренні актуальних питань, невимушеного обміну інформацією про поточні події, спосіб життя, інтереси та захоплення тощо.

### **Третій аспект — спеціально-технологічне спілкування.**

Сучасний бібліотекар повинен стежити за змінами, що відбуваються в науці і суспільстві, поєднуючи традиційні форми обслуговування з сучасними технологіями. Але серед завдань бібліотекаря головне завжди залишиться — допомога читачеві в усвідомленні своїх вимог. Внаслідок активного розвитку інформаційно-комунікаційних технологій виникло комп'ютерно-опосередковане спілкування, що також потребує комунікативних навичок. Тому здійснення якісного спілкування передуює вирішенню проблем інформаційного обслуговування, тобто переходу до комунікації.

Нині відчутно, що інформаційні технології змінюють сам спосіб користування бібліотекою. Отже, спілкування стає більш опосередкованим. Утворилися нові рівні взаємодії в бібліотечному колективі: мотиваційна взаємодія між суб'єктами діяльності; взаємодія в соціальній системі «людина — машина»; взаємодія в системі «людина — машина — людина». Якщо бібліотекар вважає себе сучасним спеціалістом-комплектатором, каталогізатором, бібліографом, він повинен добре знати ІКТ. Наведемо декілька форм, якими нині користуються фахівці.

*(E-mail)* — електронна пошта, що характеризується як система для збереження і пересилки повідомлень між людьми у комп'ютерній мережі. Завдяки електронній пошті можна передавати по комп'ютерній мережі будь-яку інформацію мультиме-

діа — інформацію (текстові документи, цифрові дані, фотозображення, звукозаписи і т. ін.).

*Конференції* Програма USEnet (мережеві новини) існує з 1976 р. Usenet — це така розподілена система обміну електронними повідомленнями, яка дозволяє спілкуватися групі з 5–6 осіб, а інформація, отримана в ході дискусії легко доступна не тільки цим людям.

*Веб-конференції (форуми)*. Форуми на даному етапі є найпрогресивнішою і найзручнішою формою для спілкування групи людей.

*IRC (чат)*. У разі необхідності термінового спілкування в режимі реального часу допомагає IRC. Це протокол, що дозволяє користувачам спілкуватися один з одним в реальному часі за допомогою набору слів на клавіатурі (chat). IRC була написана в 1988 році. З IRC нині працюють тисячі користувачів Інтернет по всьому світу. IRC можна використовувати як для розваги, так і для цілком серйозних справ: допомоги і консультації в роботі, передачі інформації тощо.

*Веб-чати (Web-chat)* Веб-чат — програма для спілкування людей в реальному часі. Являє собою звичайний сайт, на якому реалізований механізм обміну текстовими повідомленнями між відвідувачами цього сайту в певний момент часу.

*Інтернет-пейджері*. Нині — це найпоширеніший спосіб спілкування в Мережі. Найпопулярніша програма подібного типу — ICQ, спілкування один на один. Виникнення інтернет-пейджерів стало революцією, статус членів контакт-листа з'ясувався і відображався автоматично, а відправити повідомлення будь-якого з них можна буквально клацанням миші, тобто спілкування за допомогою Інтернет-пейджерів так само здійснюється в on-line режимі.

*Блоги*. Блог — «мережевий журнал подій», що нагадує за змістом особистий щоденник, веб-сайт, основний зміст якого — записи, статті чи інші форми даних, що містять інформацію, організовану в хронологічному порядку. Блог наповнюється нотатками (постами, записами) автором або групою авторів. Характерними для блогів є короткі записи тимчасової значущості.

*Голосове спілкування*. Найбільш звичний спосіб спілкування для нас — це мова. Нині популярності набирає програма Skype. Skype — це безплатно поширювана невелика програма, яка використовується для голосового спілкування з будь-ким [429].



Професійне спілкування стає опосередкованішим. Останнім часом в онлайн-режимі частіше стали проводитися **вебінари**, які надають можливість брати участь у багатосторонніх відео- й аудіо конференціях; завантажувати і переглядати презентації та відеоматеріали; спілкуватись у чаті; демонструвати учасникам екран комп'ютера ведучого. Практики уже відзначили переваги нової технології: зменшення витрат на проведення певного заходу; організація навчання, спілкування великої кількості людей; вищий рівень проведення семінарів; можливість спілкування в онлайн режимі відомими, популярними письменниками, діячами культури тощо [234]. За Ю. В. Соколовою: «Вебінар — сучасний засіб для корпоративного навчання і підвищення кваліфікації; його перевага в тому, що співробітники організації можуть навчатися на робочих місцях, в доповнення до навчальних матеріалів переглядати вебінар у запису, якщо не вдалося підключитися онлайн» [336, с. 41].

Отже, наведені характеристики передбачають новий етап соціально-комунікаційної діяльності (СКД).

**Професійно-спеціальне**, певною мірою нами розглядалося у другому розділі, але певні ознаки внутрішнього і зовнішнього необхідно виокремити.

Основного значення в професійно-спеціальному надамо системі підвищення кваліфікації. Кожна галузь виробництва створює свою систему. Загалом пропонуються такі форми підвищення кваліфікації:

- внутрішня (у межах організації, на робочому місці чи поза ним) та зовнішня (у навчальних закладах, спеціальних центрах);
- організаційна та неорганізаційна (самонавчання);
- професійна чи проблемно-орієнтована (за вимогою), що спрямована на відпрацювання необхідної організації поведінки;
- основана на стандартних чи спеціальних (загальних, конкретних) програмах.

Така, що призначається для конкретних цільових груп (керівників чи спеціалістів) або для всього персоналу [278].

Провідний спеціаліст бібліотекознавства С. І. Головка справедливо відзначила, що перевагу перед іншими матимуть ті бібліотеки, які вклали значні кошти у відбір і підготовку кадрів [77, 78]. Кожна бібліотека вирішує це здебільшого через сукупність взаємопов'язаних, доповнюючих одна одну форм навчання. Як

значають практики, зокрема О. Борнеман, у бібліотеці їхньої системи заняття проводяться системно і в певній послідовності, використовуючи механізм «каскадного» навчання, за яким співробітники бібліотеки навчають один одного. Відвідування колег на робочому місці, як називає автор, **творче відрядження** — найемоційніша і найпереконливіша за наочністю форма навчання. Особистісне навчання, налагодження ділових контактів спрацьовує на перспективу [51].

На думку зарубіжних фахівців, передання досвіду, знань один одному при індивідуальному спілкуванні набагато ефективніша, ніж в організованому, груповому навчанні [355].

Підвищенню кваліфікації сприяє безліч різних форм: ділових ігор, круглих столів, семінарів-тренінгів, анкетування, тестування, консультування тощо. Як свідчить практика, в системі підвищення кваліфікації бібліотечних працівників важливу роль відіграють форми, які спонукають до творчості і пошуку нестандартних рішень. Серед фахівців читальних залів, абонементів популярністю нині користуються *майстер-класи* (передача теоретичних і практичних знань) і *творчі лабораторії* (розробка рекомендацій з вирішення практичних завдань). Все активніше використовуються методи ситуаційного проблемного навчання: ділові та інноваційні ігри, тренінги, аналіз конкретних ситуацій бібліотечної практики, які значною мірою сприяють розвитку творчої ініціативи бібліотечних працівників

**Ділові, імітаційно-рольові ігри**, які досить докладно характеризує Н. В. Збаровська, є однією з найефективніших форм перепідготовки і підвищення кваліфікації бібліотечних кадрів. Завдяки їм бібліотекарі розширюють творчі можливості, закріплюють теоретичні знання на практиці, а головне, в процесі гри здійснюється колективний обмін досвідом. Організація ділових ігор потребує попередньої підготовки, відпрацювання тих виробничих ситуацій, які будуть відтворені в процесі ділової гри. Вона складається з підготовчого етапу, коли учасників ознайомлюють із завданням, організацією і правилами ведення гри. Потім формуються групи учасників (зазвичай 3–5 осіб), кожна з яких виконує одну з ролей (наприклад: «дирекція бібліотеки», «бібліотекарі відділів обслуговування», «читачі»). Перед проведенням ділової гри її учасники можуть отримати домашнє завдання для попереднього ознайомлення з проблемою. За сценарієм гри «програється» запропонована до розгляду ситуація, тобто відтворюються дії різних груп у реальних умовах. Після закінчення

гри проводиться колективно обговорення її результатів, підбиття підсумків і оцінки. При цьому, крім учасників, у грі беруть участь сторонні наглядачі-експерти, зазвичай, найкваліфікованіші бібліотечні фахівці [165].

Можливості зазначених форм навчання дуже великі. Вони дозволяють фантазувати, вносити нове в методику їх проведення і користуються популярністю серед бібліотечних працівників.

Працювати на попередження така позиція автора статті А. Кашкарьова «Работать на опережение» [185]. Автор наголошує на важливості стимулювання процесу одержання нових знань керівниками бібліотечних структур. Керівник сучасної бібліотеки повинен своєчасно розпізнати і підтримувати нестандартні ідеї підлеглих, а також створити в колективі сприятливий інноваційний клімат. Для одних керівників кадровий колсантинг є деяким інструментом пошуку внутрішніх резервів, для інших — можливістю перекласти відповідальність на інших. Колсантинг персоналу повинен спрямовуватися на зближення цілей бібліотеки і її фахівців, пов'язаних з професійною діяльністю.

**Зовнішньо-професійний** аспект спілкування теж пропонуємо розглянути з позиції підвищення кваліфікації, окремі аспекти якої були проаналізовані у другому розділі. Необхідно відзначити особливості деяких форм ПК, де кожен член колективу надає можливість підтримувати імідж бібліотеки на регіональному, обласному та інших рівнях, це професіональні конкурси.

Нові ІКТ дозволяють проводити навчання дистанційно, з **опосередкованою** формою спілкування. Як комплекс закладів, система підготовки та підвищення кваліфікації бібліотечних кадрів, наряду з іншими, має діючий в структурі Державної академії керівних кадрів культури і мистецтв Інститут післядипломної освіти, діяльність якого спрямована на організацію підвищення кваліфікації працівників культури, зокрема бібліотечних кадрів. Цей заклад давно працює над упровадженням інновацій для підвищення кваліфікації фахівців і має потужну школу фахівців. Як зазначає І. О. Шевченко, дистанційна форма навчання запроваджується ДАКККіМ з метою створення нових можливостей для розширення спектру пропонованих освітніх послуг та можливостей для розвитку змісту й методів навчання з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; розширення доступу до освітніх послуг Академії; індивідуалізації процесу навчання до потреб і можливостей кожного слухача. Передбачено, що навчання за дистанційною формою може здійснюватися за держав-

ним замовленням та за договорами з юридичними і фізичними особами. Технологія дистанційного навчання передбачає надання доступу до матеріалів навчальних дисциплін за допомогою засобів інформаційно-комунікаційних технологій і проходження форм підсумкового контролю знань, передбачених навчальним планом. Виконання навчального плану слухачами, які навчаються дистанційно, проводиться ними особисто за допомогою мережі Інтернет, на базі системи дистанційного навчання ДАКККІМ. Додатковими вимогами до слухачів, які здійснюють навчання за дистанційною формою, є: наявність у них можливості регулярного доступу до Інтернету, якість якого має бути достатньою для роботи з системою дистанційного навчання; вміння користуватися сучасними інформаційними та комунікаційними засобами (перш за все Інтернет та електронною поштою) [405]. У зв'язку з цим можна стверджувати, що подальше ПК триватиме з використанням технології дистанційного навчання.

Аналіз ефективності дистанційної технології навчання в вищій бібліотечно-бібліографічній освіті здійснив Г. В. Кондрашевський. Вона за показниками інформаційної і функціональної повноти, швидкості і зручності доступу до інформації перевершує традиційні аналоги на 20–30%. Тим не менш, дистанційна освіта не здатна повністю замінити особисте спілкування, що вимагає комбінації особистого контакту суб'єктів навчання і спектру нових інформаційних технологій навчання. Дана комбінація залежить як від цілей навчання, зафіксованих у стандарті, так і від конкретних потреб і можливостей учня. У деяких випадках час особистого спілкування педагогів і учнів може бути обмежено або зведено до мінімуму. Тому, вважає автор, для заочної та вечірньої форм отримання освіти, в цілях заповнення проміжку особистого спілкування, необхідно поєднання дистанційної, мережевої та інших технологій [202].

Оскільки бібліотекар — професія творча, цікавою інноваційною формою є *конкурси професійної майстерності*. Конкурси мають на меті стимулювати професійне зростання співробітників, азарт до творчості. Для молодих бібліотекарів, що прагнуть кар'єрного зростання, це спосіб перевірити свої сили, заявити про себе. Крім того, в процесі підготовки згуртовуються колективи, встановлюються паритетні відносини, а це досить важливо. Теми конкурсів можуть охоплювати найважливіші проблеми професійної діяльності. Особливо багато конкурсів проводиться за участю молодих бібліотекарів, про що можна дізнатись

на сторінках російського часопису «Молодые в библиотечном деле».

Останнім часом стали проводитися конкурси на краще відео за тематикою бібліотечного життя, наприклад, «БібліоКіноФест-3». На конкурс необхідно подати відео, яке ілюструє сучасні та затребувані бібліотечні послуги (наприклад, щодо охорони здоров'я, фінансової грамотності, туризму, аграрного розвитку, підтримки освіти тощо), рекламний ролик або відео-розповідь про життя бібліотеки. За бажанням учасники також можуть давати посилання на своє конкурсне відео на сторінці програми «Бібліоміст» [432].

У таких конкурсах може виявити себе кожен фахівець бібліотеки, але це має бути зацікавлена, творча, ініціативна особистість.

**Релакс (ійне) спілкування**, на нашу думку, найменше досліджується, однак міжособистісні відносини в колективах вивчаються [55, 79, 144, 299, 385]. Ми розглядали здебільшого функціональну діяльність бібліотекарів, задіяних у сфері обслуговування, але робота комплектатора чи каталогізатора також потребує не тільки професійних знань, а й загальної культури. Як зазначає С. А. Єзова [145], в культурі спілкування виявляються особистісні цінності (духовні, моральні, комунікативні та ін.) стосовно іншої людини — партнера по взаємодії.

Спілкування — завжди особистісні відносини. В його формах активізуються різноманітні грані особистості, кожна з цих форм може володіти різною значимістю для суспільства і для особистості. В певних формах спілкування, як і в діяльності, може виявлятися розірваність, розчленованість особистості, некоммунікбельність людей тощо. За визначенням автора роботи [30, с. 42] «...міжособистісне спілкування — комунікація між двома і більше особами, яка ґрунтується на їх психологічному і когнітивному зв'язках, що ґрунтується на особистісно сформованих засадах».

Нині регламентація міжособистісних відносин у бібліотечних колективах здійснюється через Кодекси бібліотечної професійної етики. З проблемою бібліотечної професійної етики тісно пов'язане поняття організаційної (корпоративної) культури.

У формуванні організаційної культури бібліотеки важливу роль відіграє формування загального комунікаційного простору, де кожен елемент і явища наділені колективним значенням на базі єдиних ціннісно-сміслових орієнтацій. Інструментом створення такого простору є внутрішньоорганізаційні комунікації. Вони забезпечують реалізацію всіх основних функцій управління і, головне, формують систему соціальних уявлень колективу бібліотеки.

Комунікації сприяють передачі ключових елементів культури організації її членам, передбачають застосування як офіційних (ознайомлення працівників з основними цінностями бібліотеки), так і неофіційних (вплив через неформальні канали) методів, спрямованих на формування певних настанов і поведінки співробітників. Саме комунікації уможливають спільне мислення, яке сприяє спільним діям, взаєморозумінню всіх членів колективу [55, с. 27].

Внутрішні комунікації повинні мати рекреаційну зону. Приміщення (зони) рефлексії створюються там, де співробітники щодня під час перерви можуть випити чай і заодно поспілкуватися у **неформальній** обстановці. Для неформального спілкування характерно те, що всі досить добре знають один одного, мають спільні справи, інтереси, відносини, а ще бажання зберегти сформовані у минулому (наприклад, в школі чи іншому навчальному закладі) відносини. Таке спілкування не вимагає обов'язкового дотримання прийнятих у суспільстві правил етикету, але передбачає виконання певних норм поведінки. Зазвичай в кожному колективі бібліотек складаються свої звичаї, форми звертання один до одного, способи проведення дозвілля. Останнє потребує наявності необхідного приміщення, своєрідної релакс-зони. В невеликих бібліотеках — це може бути читальний зал, інших — окрема кімната для проведення заходів вільного часу: окремі свята (Новий рік, 8 Березня тощо), дні народження, ювілеї бібліотеки, співпрацівників, вечори відпочинку тощо. В релакс-зоні кожен повинен знайти душевне заняття: розгадування кросвордів, читання книг, газет, шахи, в'язання і, головне, спілкування.

Як свідчать практики, соціально-психологічний клімат, стиль спілкування в колективі яскравіше виявляються під час проведення спільних заходів, таких, наприклад, як святкування «Дня бібліотек». Довіра до співробітників, підтримка та розвиток їх потенціалу — все це є важливим напрямом менеджменту персоналу і стилем керівництва в університетській бібліотеці. Виходить так, що коли у бібліотеці склалися сприятливий психологічний клімат і умови для ефективної роботи, сформовані організаційні установки і цінності, тобто «організаційна культура» [300].

Формуванню хорошого психологічного клімату в бібліотеці сприяють життєрадісність, почуття гумору, емоційність, почуття колективізму, характерне для дружніх колективів. Все це спонукає до дозвіллевого, релакс-спілкування. Часто формальні професійні відносини переростають у дружбу на все життя, творчі захоплення (поетичні, хореографія, аеробіка та ін.), сімейні тощо.

У кожної людини, крім роботи, є особистий простір, який вона може організувати на свій розсуд. Опитування довело, що бібліотекарі все-таки вірні традиції і більшу частину вільного часу присвячують читанню книжок (72%). Зустрічаються з друзями і прагнуть живого людського спілкування 63% опитаних; 50% значну частину вільного часу проводять у мережі Інтернет і за комп'ютером; 44% — за переглядом телепередач, надаючи перевагу інформаційним програмам, телеканалу «Культура» і серіалам. Приблизно така ж кількість респондентів (43%) відпочивають під музику. Оскільки більша частина колективу жіноча, то природно, що у вільний час вони займаються рукоділлям і кулінарією (25%), 15% знаходять час для відвідування музеїв, театрів, виставок. Слід зазначити, що багато співробітників схильних до творчості: пишуть літературні твори, колективно відвідують виставки, театри, філармонію. Крім того, бібліотекарі захоплені садівництвом, заняттями спортом, малюванням, автомобілями [300]. Полюбляють подорожі, туризм. Туризм націлений на різноманітні види проведення вільного часу і відпочинку, як із сім'єю, так й індивідуального. Під час подорожей у людей є можливість поспілкуватися із задоволенням про побачене та обговорити справи в гармонійному природному оточенні, нікуди не поспішаючи. В майбутньому — перспектива за діловим туризмом як окремим напрямом.

Таким чином, нами з'ясовано особливості спілкування на певних етапах виробничого циклу. Закономірно, що бібліотечне спілкування є початковим етапом взаємодії бібліотекаря і читача для подальшого інформаційного сервісу. Нині Інтернет-технології, які використовуються при створенні сайтів, суттєво розширюють бібліотечний сервіс, що значно вплинули на взаємодію «користувач-бібліотекар» і нові тенденції у спілкуванні про що дізнаємось у наступному розділі.

## **4.2. Реалізація спілкування в системі бібліотечного сервісу**

Бібліотека — найдавніша соціальна установа з багатьма традиціями, які можуть вивчатися, про що відзначалося у 1.1. та 2.1. Сервісний підхід до вивчення функцій бібліотечної діяльності нині є досить актуальним, але досліджений ще недостатньо. Не всі користувачі задоволені традиційними видами обслуговуван-

ня. Їм необхідна комплексна бібліотечно-інформаційна підтримка професійної чи освітньої діяльності, забезпечення цікавого дозвілля, особистісно-орієнтованих послуг і продукції з використанням сервісних комунікаційних технологій.

Можливо, через таку постановку проблеми бібліотекарі усього світу занепокоєні вірогідністю зниження відвідувань бібліотек. Виникають навіть теорії про бар'єри використання бібліотек. В одному із зарубіжних видань [425] їх поділяють на: організаційні, психологічні, емоційні. В іншому зазначаються територіальні (часові), правові, семантичні, відомчі, технологічні, економічні, ідеологічні, моральні, інтелектуальні бар'єри.

Однак вплив багатьох перелічених факторів може бути послабленим чи відстороненим, якщо персонал бібліотеки посправжньому зацікавлений у впровадженні повноцінного сервісного обслуговування.

Подоланню бар'єрів, на думку дослідників, сприятимуть підвищення комфортності обслуговування, роз'яснювальна робота серед читачів в цілях підвищення іміджу бібліотеки [57, 247, 255, 387, 409]. Саме підвищення комфортності завдяки впровадженню в практику сучасних інформаційних технологій визначає бібліотечне обслуговування як різновид сервісної діяльності. Узагальнення досвіду обслуговування користувачів дозволяє встановити закономірність переходу від бібліотечно-бібліографічного обслуговування до інформаційного сервісу, що потребує все більшого професіоналізму. Як стверджують практики, бібліотекарів вже не здивує те, що сучасний користувач прагне отримати текст першоджерела не в тимчасове, а постійне користування. Тому в читальних залах бібліотек створюються умови для роботи з переносними або кишеньковими комп'ютерами, наприклад, Wi-Fi зони — це свідчить про те, що традиційне конспектування «від руки» більше не задовольняє користувачів [80].

Отже, нове поняття має певну історію впровадження до сфери бібліотечної діяльності. Найчастіше це поняття застосовується в економіці, торгівлі, логістиці, маркетингу. Сервіс — робота з надання послуг, тобто із задоволення будь-яких потреб. У літературних джерелах зазначається, що важливу роль в удосконаленні управління відіграє інформаційний сервіс. Завдяки йому зростає оперативність одержання інформації, його якість. Розвиток інформаційного сервісу відбувався на основі фундаментальних положень науково-інформаційної діяльності, відображених в працях Д. І. Блюменау, Р. С. Гіляревського та з використанням



інформаційних технологій, що знайшли відображення в наукових працях М. М. Іванова, Л. Й. Костенка, К. Г. Скрипкіна, Ф. І. Шаркова, та ін.

Термін «бібліотечний сервіс» введено до сфери бібліотекознавства не так давно. Він означав високий рівень надання інформаційних і бібліотечних послуг. До наукового обігу поняття «сервіс» увів Д. І. Блюменау в 1989 г. Сервіс (англ. service — служба) — обслуговування населення в різних сферах повсякденного життя [45]. Бібліотечний сервіс слід трактувати як створення сприятливих умов для забезпечення користувачів якісною та оперативною інформацією. Крім понять «сервіс», «сервісна послуга» поширення набув варіант цього поняття — «сервісна діяльність». Бібліотечно-інформаційне обслуговування як сервісну діяльність вивчали В. В. Брежнєва, О. Я. Галімова, О. О. Євтюхіна, В. К. Ключев, Т. М. Костирко, О. Л. Лаврик, В. А. Мінкіна, В. Д. Солов'яненко, І. Г. Юдіна та ін. [57, 58, 72, 141, 191, 213, 221, 338].

Наприкінці ХХ ст. бурхливо розвиваються інформаційні технології, що в свою чергу дозволило знизити бар'єри (комунікаційні, відомчі та ін.), що були на шляху забезпечення доступності інформації. Інформаційне обслуговування стало орієнтуватися на використання сукупних інформаційних ресурсів суспільства. Інструментами навігації в цих ресурсах стали електронні каталоги як окремих бібліотек, так і бібліотечних консорціумів. Міжбібліотечний абонемент трансформувався в електронну доставку документів [57]. Змінилася філософія обслуговування, про що свідчать бібліотекознавці, зокрема, В. В. Брежнєва, В. А. Мінкіна почали оперувати поняттям «сервіс», яке означає надання послуг в бібліотечних закладах.

І. П. Осипова розглядає бібліотечні послуги в аспекті трьох розділів: «Термінологія», «Класифікація бібліотечних послуг», «Бібліотечні послуги. Традиції і новації». В останньому, зокрема, аналізується важлива для бібліотек проблема — не читання. У зв'язку з цим автором пропонуються різноманітні інтерактивні форми роботи, перевірені досвідченими практиками, а також пропонуються нові бібліотечні послуги, націлені на розвиток творчої активності читачів [289].

Українські дослідники також намагаються вивчати цю проблематику. Так, В. Ю. Вахнован приходить до висновку що, базовими критеріями оцінки якості користувачами бібліотечних послуг мають бути оперативність, повнота, точність, релевантність

інформації, вибірковість, адресність, комфортність, професіоналізм її надання фахівцями бібліотек [64].

Т. М. Костирко у своєму дослідженні довела, як можна досягти сучасного сервісу бібліотеками вищих навчальних закладів завдяки їх корпоративному об'єднанню [213]. Створення й одночасне колективне використання спільних ресурсів сприятиме інтеграції бібліотек до єдиного інформаційного простору бібліотек ВНЗ. Завдяки впровадженню єдиної інформаційної системи в мережі ВНЗ розширюється спектр, якість та обсяг сервісів, наданих користувачам у межах кооперації, що або не могли бути доступні, або використовувалися з обмеженими можливостями.

На думку О. Л. Лаврик, створюється новий вид обслуговування — **корпоративний сервіс** для читача, який користується системою міжбібліотечного абонементу (МБА) та електронної доставки документів (ЕДД). Завдяки впровадженню корпоративних технологій зацікавлені бібліотеки мають можливість забезпечити високий рівень обслуговування своїх користувачів. Добре працююча система МБА і доставки документів є помітним внеском у інформаційне обслуговування [221].

Відзначається позитивна реакція користувачів, адже завдяки розвитку корпоративних бібліотечних систем виникла можливість забезпечити користувачів новими видами інформаційних продуктів і послуг за допомогою об'єднання інформаційних ресурсів бібліотек. Застосування нових електронних продуктів у бібліотечно-інформаційній діяльності не тільки суттєво прискорює та підвищує якісний рівень обслуговування користувачів, але і в цілому перетворює і видозмінює весь комплекс існуючих технологій. Забезпечує не тільки своєчасний і швидкий доступ користувачів до інформації та першоджерел, створює умови для реалізації одного з головних принципів відкритого суспільства — принципу загальної доступності інформації.

У зв'язку з цим актуалізується значення онлайн-сервісу. Характеристику онлайн-сервісу досліджував Д. В. Солов'яненко [338]. Як пояснює автор, діяльність бібліотеки із забезпечення дистанційного доступу користувачів комп'ютерної мережі до інформаційного змісту у формі документних та комунікаційних електронних ресурсів, що передбачає процес інтерактивної взаємодії між клієнтською та серверною сторонами. Відповідно до цього можна сформулювати декілька основних ознак цього виду бібліотечного сервісу. Такими ознаками є: дистанційність, діалогічність, інтерактивність, полісуб'єктність, віртуаль-

ність, комплексність, загальнодоступність тощо. Слід зазначити, що кожна з цих ознак, взята окремо від інших, може бути властивою і для інших видів бібліотечного сервісу.

Все-таки, формування бібліотечно-комунікаційного сервісу здійснюється під впливом головних тенденцій розвитку бібліотечної інформатизації, серед яких поєднання внутрішніх процесів автоматизації обслуговування бібліотеки й зовнішніх процесів «інтернетизації» обслуговування користувачів на рівні інформаційної взаємодії з іншими електронними бібліотеками та бібліотечними корпораціями в межах Інтернет-середовища.

У попередньому розділі зазначалось, що найважливішою ланкою сучасної бібліотеки є обслуговування користувачів, на якісне забезпечення якого спрямовано практично всі основні види бібліотечної діяльності. Встановлено, що одним із базових підрозділів системи бібліотечного обслуговування та доведення до користувачів бібліотечних сервісів є абонемент, за рівнем діяльності якого багато в чому оцінюється рівень бібліотечно-комунікаційного сервісу. На думку Н. А. Коржик, з точки зору інформатизації він є найскладнішим, оскільки характеризується комплексністю та багатьма взаємозв'язками з іншими ділянками бібліотеки, що ускладнює підготовчі етапи формалізації та алгоритмізації процесів і операцій. Абонемент стає центром комунікаційних зв'язків у сучасній бібліотеці, як на внутрішньому, так і на зовнішньому рівнях, забезпечуючи реалізацію всіх можливостей бібліотечно-комунікаційного сервісу, оперативний доступ до інформації, повноту задоволення інформаційних потреб користувачів. На абонементі сконцентроване використання комунікаційних технологій через упровадження інтерактивних засобів комунікації «користувач-бібліотекар», можливість забезпечення доступу до світових електронних ресурсів [205].

Практики відзначають певні переваги для читачів/користувачів сервісних послуг, зокрема О. М. Великосельська виокремлює такі:

- 1) можливість для користувача знаходити бажану інформацію з найбільшою повнотою і точністю при найменших затратах зусиль і часу у всьому інформаційному просторі;
- 2) можливість швидко і ефективно робити пошук за різноманітними пошуковими елементам в електронному каталозі. Електронний каталог як головний атрибут автоматизації вносить в систему обслуговування не тільки високу інформативність, ефективність пошуку інформації, але й опера-

- тивне надання необхідної документної інформації. Обсяг введеної інформації в електронний каталог нашої бібліотеки вже нині дозволяє якісно обслуговувати читачів та виконувати швидкий як тематичний пошук, так і за іншими параметрами: автор, назва, УДК, рік видання та ін.;
- 3) можливість визначити місцезнаходження видання;
  - 4) швидка технологія отримання видання із фондів читальних залів та абонементів;
  - 5) можливість користувачу самостійно переглянути свій електронний формуляр і зробити уточнення щодо видань, які знаходяться у нього, та термінів повернення;
  - 6) сканування текстів і документів, запис інформації на дискету, набір та друк необхідних текстів, ксерокопіювання;
  - 7) доступ до повнотекстових баз даних надає можливість користувачу їх переглянути, записати необхідну інформацію на дискету, роздрукувати;
  - 8) можливість працювати користувачам в мережі Інтернет, використовувати електронну пошту, веб-сторінки різних бібліотек, телеконференцій;
  - 9) навчання користувачів працювати в комп'ютерній мережі (заняття, курси, консультації по роботі в Інтернеті) та з інформацією [65].

Зазначені інновації в обслуговуванні читачів застосовуються й в інших бібліотеках. Використання комп'ютерів в бібліотечно-інформаційній діяльності не тільки суттєво прискорює і підвищує якісний рівень та комфортність обслуговування користувачів, але в цілому доповнює весь комплекс існуючих технологій.

Окрім зазначених, В. К. Ключев вважає, що бібліотеки більше пропонують інтегральний сервіс, «супутній» сервіс, що забезпечує користувачам бібліотеки можливість інтелектуального психологічного релаксу (ігротеки, відеосалони, бібліотечне кафе тощо), гармонізацію інтересів користувачів [191]. Тобто розширення сфери діяльності, яка передбачає культурно-дозвілєву сферу.

На нашу думку, бібліотечний сервіс називають саме так тому, що послуги надаються саме в бібліотеці. Відтак, **сервісна діяльність** — це вид діяльності, спрямованої на задоволення додаткових потреб людей через надання індивідуальних послуг.

Швидкий розвиток телекомунікаційних технологій і мережевої взаємодії сприяють розробці та впровадженню в бібліотечну практику нових форм і методів. Нині вони знаходять особливе,

часом провідне місце в бібліотечних планах. І. В. Дейнеко [131] наводить деякі форми роботи і продукти (послуги), що можливі завдяки комп'ютерному оснащенню бібліотеки:

- інтернет-канікули;
- огляди нових ресурсів Інтернету;
- електронні виставки;
- дайджести;
- віртуальні екскурсії по бібліотеках;
- слайд-лекція;
- комп'ютерні презентації;
- майстер-клас з впровадження нових ІКТ (для користувачів);
- прем'єри дисків;
- інтернет-знайомства;
- мультимедіа-перегляди;
- відвідування віртуальних музеїв світу;
- електронна ігротека;
- конкурс мультимедійних творів;
- відеобесіди, уроки, розповіді про ...;
- урок-навігація;
- чат-конференція.

Отже, трансформація **форм** обслуговування в бібліотеках під впливом соціокультурних змін спричинили збільшення їх розмаїття. Відносно спілкування, актуальними визначимо такі форми: інтерактивні (встановлення взаємовідносин); діалогові (партнерські на основі обміну інформацією); монологічні (інформаційне повідомлення, бібліотечні уроки), технічні (робота з комп'ютерною технікою) — своєрідний міст між віртуальним світом і реальною бібліотекою, що сприяє зростанню її популярності, поєднуючи старі форми з новітніми інформаційними технологіями, перетворюючи бібліотеку на особливе інтелектуально-культурне середовище.

**Інтерактивні форми** передбачають обов'язкову участь аудиторії, яка стає учасником дійства, котре потребує від глядача певних дій, знань, вчинків. Інтерактивні форми надають можливість одночасно подавати інформацію й формувати певні навички, так перевіряти наявний рівень знань та вмій. Перевага таких форм у тому, що вони:

- сприяють формуванню вміння співпрацювати в команді;
- розвивають гуманні, толерантні стосунки між учасниками;
- активізують власний досвід, знання та вміння учасників;

- розвивають пам'ять та здатність до самоконтролю.

Існують різні погляди на розподіл форм проведення культурно-просвітницької та виховної діяльності. Виділимо такі: **інтерактивні ігрові, інтелектуально-пізнавальні, театралізовані, художньо-прикладні, проекти (дослідження)**.

**Інтерактивні ігрові** популярні серед читачів, особливо молоді. У бібліотеці має бути така атмосфера, в якій кожен одержуватиме задоволення від творчості, від спілкування один з одним. Все це можна спостерігати у творчих колективах, які часто організовуються при бібліотеках: найбільш відомі клуби за інтересами, а інтереси, зрозуміло, відповідають вимогам часу. Як свідчить досвід бібліотек, нині розрізнені, епізодичні форми замінюються комплексними заходами, диференціюється їхнє призначення під впливом інтеграції: бібліотекарі використовують традиційні форми і створюють нові, запозичені з клубної та телевізійної практики.

Мета клубів — організація культурного дозвілля різновікових груп читачів. Особливістю клубної діяльності є те, що вона організовується на добровільних засадах. Крім того, вона характеризується глибокою особистою спрямованістю, оскільки має ознаки індивідуальності. Це дозволяє їй відігравати роль найдієвішого засобу урегулювання особистістю власної свідомості, поведінки, дій і вчинків. При цьому формування громадянських почуттів і переконань відкриває простір для самореалізації, вдосконалення соціально-культурної діяльності, розкриття творчого потенціалу. Така діяльність зміцнює життєву позицію громадянина і патріота, активізує його ініціативу. Окрім того, клуби на базі дитячих та шкільних бібліотек розвивають у молодого покоління комунікабельність, соціальну свідомість, організаторські здібності. Зазвичай, в клубах організовують вечори відпочинку, концерти, літературні зустрічі.

Наявна тенденція до зближення бібліотекознавства і дозвіллевой діяльності. Особливою ознакою **культурно-дозвіллевой** діяльності є можливість спілкування з тими цінностями, що викликають у людини особистий, духовно вмотивований інтерес поза сферою її професійної чи навчальної діяльності: О. В. Домаренко, А. Д. Жарков, Т. Г. Кисильова, Ю. Д. Красильников, Т. Б. Ловкова, І. В. Петров та ін. Культурно-дозвіллева діяльність передбачає культурний відпочинок і спілкування, які відбуваються в умовах вільного часу на основі особистого інтересу та прояву ініціативи щодо їх змістовного проведення. В цілому дозвілле-

ва активність здатна виконувати функції оздоровлення психіки, розвитку внутрішнього світу, розширення індивідуального життєвого середовища.

Дозвілля в сучасному світі розглядається як сфера пошуку сенсу життя, середовище особистісного самоствердження та саморозвитку, як категорія, що визначає задоволення людини життям і спрямована на вдосконалення творчих потреб особистості. Тому від ефективності вирішення дозвіллевих проблем залежить не лише оптимізація культури дозвілля, а й результативність міжкультурно-комунікаційної політики в цілому. Про важливість дозвілля молоді відзначається в Державній національній програмі «Освіта» (Україна — XXI ст.), Загальнодержавній програмі розвитку молоді на 2004–2008 рр. та інших державних документах. У вищому навчальному закладі досягнення цієї мети забезпечується поєднанням навчальних, просвітницьких, виховних впливів на студентів, усією діяльністю колективу, головними напрямками якої є професійне, загальнокультурне, моральне, патріотичне виховання. Зазначені напрями реалізуються через систему конкретних форм, методів, заходів.

Нині розвиваються культурологічні та соціально-культурні концепції дозвілля, згідно з якими воно розглядається як сфера освіти й виховання особистої та соціальної культури, особистих і громадських якостей, розширення культурного світогляду і обміну культурними цінностями, ознайомлення з національною культурно-історичною спадщиною. Зазначимо ті функції, що виконує бібліотека ВНЗ: соціокомунікаційну, пізнавальну, розвиваючу, розважальну, інтелектуальну, дидактичну. При такому розмаїтті функцій має виявлятися комунікативна компетентність, яка необхідна в організації культурно-виховних заходів [97, 98, 102].

Популярними для молоді стали конкурсні програми з елементами ігрової діяльності. На важливість гри вказували й інші вчені в галузі педагогіки, психології, соціології, культурології, бібліотекознавства: Л. С. Виготський, В. Вундт, О. В. Домаренко, Н. В. Збаровська, Д. Б. Ельконін, Ю. О. Левада, А. С. Макаренко, Б. П. Нікітін, С. Л. Рубінштейн, В. О. Сухомлинський, К. Д. Ушинський, Я. Коменський, С. Г. Матліна, О. Л. Кабачек, Т. Б. Ловкова, А. В. Соколов, Н. П. Опаріна та інші.

Аналізу гри присвячені численні дослідження в різноманітних галузях науки. Більшість науковців розглядають теорії виникнення гри, а також гру як необхідну складову творчого розвитку

особистості, функції гри, її класифікацію. Світ гри трансформується та виявляється у різних сферах діяльності людини. Використання бібліотекою ігрових форм діяльності сприяє формуванню духовно-моральних якостей особистості студентської молоді, розвитку їх творчих здібностей.

В. Вундт вважає гру роботою, що приносить насолоду. «Гра — це дитина праці. Немає жодної гри, яка б не мала собі прототипу в одній із форм серйозної праці. Саме в ній вона поступово вчиться цінувати свою діяльність як джерело насолоди. Гра при цьому обстоює корисну мету праці й, відповідно, робить метою цей приємний результат, що супроводжує працю» [416, с. 63].

На думку Б. В. Маркова, гра в основному виконує компенсаторну функцію [239].

Бібліотекознавець С. Г. Матліна розглядає ігрову діяльність як засіб відтворення культурних традицій. Протягом всіх етапів розвитку людства гра була засобом передачі традицій. За її допомогою відновлювалися і передавалися наступним поколінням забуті чи зовсім невідомі соціальні зв'язки, звичаї, обряди, ритуали [253].

У бібліотечній практиці ігри застосовуються достатньо давно. В першу чергу це літературні ігри: карнавали літературних героїв, вікторини, конкурси, ігри-мандри, літературні суди та ін. Гра як діяльність передбачає: планування, реалізацію мети, а також аналіз результатів, у яких особистість цілком реалізує себе як суб'єкт.

В останні роки збільшилася кількість бібліотечних заходів, в основі яких є гра. Ігрові елементи все активніше застосовуються в традиційних літературних вечорах, диспутах і конференціях. Бібліотека є організатором, консультантом, учасником ігор у ВНЗ. На фоні гри у студентської молоді може виникати та згасати дружба, ворожнеча, заздрість, ревності, кохання, виявлятися організаторські здібності, лідерство. Ігри матимуть динамічний вплив на становлення та вдосконалення особистості, якщо їх проводити регулярно [98].

Конкурсні програми є могутнім стимулом до розвитку людини, до вдосконалення її навичок. Саме в цьому й полягає головний комунікативно-педагогічний зміст конкурсних програм: розвиватись можна тільки порівнюючи себе з оточуючими, а конкурс — це і є момент змагання [11].

Конкурси — ігрова форма масової роботи, до якої бібліотекарі уже звикли, а читачі з задоволенням беруть у них участь.



Для бібліотекарів конкурс — це ще один спосіб спостереження за читачами, їхніми читацькими інтересами, інтелектуальним зростанням; це налагодження жвавого зацікавленого діалогу між бібліотекарем і читачем.

Всі типи конкурсів Г. С. Макаренко подала в схемі, яка свідчить, що бібліотекознавці вирізняють три типи конкурсів:

- бібліотечні (серед бібліотекарів);
- читацькі (серед читачів);
- партнерські (серед піклувальників, меценатів, партнерських організацій).

Дослідниця вважає, що конкурсів для читачів бібліотекарі стали проводити забагато. Цей напрям роботи з читачами розвивається активно у зв'язку з тим, що нині бібліотечна спільнота приділяє йому особливу увагу [235, с. 5–7].

На думку Н. Шишкової [412], конкурси виявляють творчий підхід бібліотекарів до своєї справи. Діяльність бібліотек активізується, ліпше координується їх робота з різними організаціями, розширюється комунікаційний аспект на рівні взаємодії з необхідними структурами. Дедалі більше розвивається «нова візуальна культура», що передбачає розширення комунікаційної функції бібліотеки. Виникає ще один напрям діяльності, пов'язаний з відтворенням духовної особистості, — виховання візуальної культури (окремі елементи вже наявні в практиці бібліотек). Завдання бібліотек полягає в тому, щоб об'єднати їх у систему, розглядаючи як цілеспрямоване формування візуально грамотної поведінки, пов'язати з традиціями навчання користувачів інформаційної грамотності, естетичного, екологічного й інших напрямів виховної роботи.

Неабияку роль в забезпеченні конкурсних заходів відіграють бібліотекарі, що їх організують. Це мають бути творчі, обдаровані, захоплені фахівці. Від того, наскільки вони захоплені ідеєю конкурсу, залежати і захопленість учасників. Повинні бути зворотний зв'язок, віддача, впевненість у бажаному результаті, що забезпечать перемогу. Безперечно, велике значення має креативність фахівців. Креативність бібліотекаря закладена в підсвідомості, відчутті любові до своєї професії, гордості за можливість спілкуватися з людьми і дарувати їм частинку своєї душі, знань. Звідси починається потяг до інноваційного пошуку нових форм роботи. Нині успішніші ті, котрі первинно використовувалися на телебаченні (хіт паради, літературні ринги, КВК та клубна робота (ігрова, дозвіллева).

При написанні сценаріїв бажано об'єднувати декілька конкурсів: тематичний, творчий, турнір індивідуальних учасників, конкурс уболівальників, професійні змагання, музичні номери тощо. Виховні, культурно-дозвіллієві форми роботи з читачами при застосуванні сучасних електронних аудіовізуальних творів на компакт-дисках тільки виграватимуть. Нині вони здійснюють помітний вплив на формування читацьких і глядацьких переваг, спонукаючи до ознайомлення з кращими художніми творами.

У вирішенні будь-якої теми завжди може знайтися місце і задушевній ліриці, і творам гостросюжетного типу, і гумору. Важливо тільки, щоб усе було відібрано і зроблено професійно. Визначальними якостями бібліотекаря є: професіоналізм, ерудиція, освіченість, любов до людей. Важливими вважаються чуйність, людяність, толерантність, творча винахідливість, духовність, почуття стилю та гумору. Саме такими і повинні бути бібліотекарі, що працюють зі студентською молоддю.

Відтак, з практичної точки зору конкурсні програми сприяють розкриттю професійних навичок, спонукають до творчого пошуку, розвивають креативність, зміцнюють комунікаційно-функціональні стосунки, сприяють суб'єкт-суб'єктивним відносинам і формуванню сприятливого іміджу бібліотеки.

Через емоції, через співзвучні іншим переживання бібліотекар повинен звертатися до читачів; якщо він не захоплений сам — не зможе зацікавити інших. В цьому і вбачається характерний маркетинговий підхід до спілкування.

Особливе місце в підготовці конкурсів відводиться роботі з творами художньої літератури. Збереження і розповсюдження художніх цінностей — давня і традиційна сфера бібліотечної діяльності. В творах письменників і поетів знаходять комплексне відображення в художній формі як художні, так і етичні, естетичні, релігійні та інші цінності, творчо відображаються події минулого і моделюються варіанти майбутнього [113].

Так, шоу-конкурс «Весняні надії», що проводиться для дівчат напередодні весняних свят, передбачає домашнє завдання: продемонструвати улюблений образ літературного твору. Знаючи класичну літературу, бібліотекар зможе підібрати найцікавіший монолог з літературних творів (Мавка, Наталка-Полтавка, Кайдашиха, Роксолана, Тетяна Ларіна та ін.), певними порадами допомагати конкурсанткам втілитися в літературний образ, разом підготувати костюм тощо.

Конкурси — це навчання перемагати. У конкурсантів виробляються такі життєво важливі якості, як уважність, ретельність, наполегливість у досягненні своєї мети. Участь у конкурсі розвиває пам'ять, уміння спілкуватися з дорослими, однолітками, навколишнім світом. На кожному конкурсному заході читачі здобувають певні знання, навчаються жити цікаво та насичено, налагоджують комунікативні зв'язки. Успіх конкурсних заходів залежить передусім саме від бібліотекарів, що їх організують.

Отже, проведення конкурсів передбачає для читача:

- виявлення активності, застосування особистісно-орієнтованого та діяльнісного підходів;
- самоорганізацію, самовдосконалення;
- пошук інформації бібліотечними засобами.

Для бібліотекаря:

- наявність особистісної якості: професійної компетентності;
- знання методик проведення масових заходів як способу формування ІК і реклами книги й читання;
- застосування методик складання і рекламування будь-яких форм культурно-дозвіллевих заходів;
- знання вікової психології спілкування та способів вирішення запропонованих психологічних ситуацій.
- навички опанування інформаційних технологій [101].

Для бібліотекарів — це можливість підвищити свій професійний рівень, ознайомитися з новинками літератури, уникати монотонного спілкування з читачами, налагодити продуктивний зв'язок з ними, знайти нові таланти, здійснити рекламу бібліотеки, отримати позитивні емоції. Конкурс — це ще один спосіб спостереження за читачами, їхніми читацькими інтересами, інтелектуальним зростанням; налагодження жвавого зацікавленого діалогу між бібліотекарем і читачем [238, с. 25].

Конкурсні ігрові програми під час реалізації спілкування бібліотечними методами дозволяють:

- розвивати адекватну самооцінку;
- розвивати вольові якості;
- виховувати свій естетичний смак;
- поглиблювати знання.

Здійснюючи соціологічне дослідження, Г. Павлинова зазначає, що ігрові та конкурсні форми актуальні й часто в освітніх бібліотеках є пріоритетними. Добре продумана й організована

гра стає надзвичайно серйозною і відповідальною справою, долучає молодь, робить відвідування бібліотеки цікавим і бажаним, розширює комунікаційний аспект на рівні взаємодії з необхідними структурами [291, с. 53].

Аналізуючи думку українських і російських фахівців та практиків щодо проведення конкурсних програм, можна констатувати, що конкурсів стали проводити дедалі більше й частіше всі бібліотеки. Деякі з них відбуваються за підтримки державних установ, меценатів, спонсорських організацій.

У бібліотек розвивається ще один напрям діяльності, з відтворенням духовної особистості — виховання візуальної культури (окремі елементи уже були наявні в практиці бібліотек). Завдання бібліотек в тому, щоб поєднати їх в систему.

Привертає увагу стаття В. К. Степанова [349], де одним із напрямів розвитку сучасної бібліотеки він називає інтелектуальне дозвілля — едьютейнмент (education — освіта; і entertainment — розваги). Нині, в епоху електронної комунікації все гостріше виявлятиметься дефіцит людського спілкування. Передбачаючи це, бібліотеки можуть позиціонувати себе в якості простору для проведення найрізноманітніших заходів, зокрема інтелектуальних.

Шерон де Вари, професор університету Палм-Біч Атлантик стверджує, що «едьютейнмент» — це «ефективний баланс» між інформацією, графічними продуктами, психологічними прийомами і сучасними технологіями [422, с. 36]. «Баланс» — це успішне співвідношення взаємопов'язаних компонентів процесу навчання, деяка надбана рівновага, при якій розвага не відірвана від освітнього процесу, а нерозривно пов'язана з ним і займає за часом не більше половини процесу навчання. Отже, едьютейнмент — допоміжний засіб, а розвага скоріше лише перша стадія використання едьютейнмента. Адже кінцева мета процесу навчання — стійкий інтерес до знань, захопленість предметом.

Саме розгляд наступних форм перекликається із думками вчених. Це — **інтелектуально-пізнавальні форми**. У більшості випадків вони повторюють телевізійні програми: «Що? Де? Коли?», «Слабка ланка», «Брейн-ринг» тощо.

Як приклад **театралізованих заходів** охарактеризуємо **інтерактивну виставу**. Цей жанр обов'язково передбачає залучення до подій вистави глядачів, які цю виставу дивляться (interaction — взаємодія). Хід інтерактивної вистави потребує від глядача певних дій (можливо, голосування, відповідей на поставлені запи-

тання, виконання певної ролі в окремих сценах). Така вистава, як і всі інші, має розвиватися за чітким сюжетом, але тут сюжет передбачає й участь глядача, який, можливо, впливає й на розвиток самого сюжету. Інтерактивна вистава є надзвичайно ефективною в соціальному театрі, оскільки створює відчуття задіяності усіх присутніх в аудиторії, надає можливість не тільки акторам театру, а і глядачам брати участь у продуктивній діяльності.

**Форум-театр** — методика інтерактивної роботи серед різних верств суспільства, спрямована на вирішення соціальних проблем.

Сценічна вистава форуму-театру пропонує для розгляду соціальну проблему, а кожен персонаж гри виконує певну соціальну роль. Головний герой — «жертва» ситуації, інші персонажі — його оточення: сім'я, школа, члени суспільства. Можлива участь лікаря, міліціонера, психолога, вчителя. Кількість персонажів зумовлена сценарієм, конкретною ситуацією. **Джокер** — головна дійова особа форуму-театру. Він веде захід від початку до кінця, від нього залежить успішність форуму-театру. Основна робота з вибраної проблеми проводиться саме джокером в процесі співпраці з аудиторією.

Під час участі в форум-театрі глядачі мають можливість не лише ознайомитися зі складною ситуацією, як в інтерактивному театрі, або отримати інформацію, як під час тренінгу, а й розробити алгоритм, створити модель успішної поведінки в складній, на перший погляд безвихідній, ситуації [362].

Тому традиційне спілкування, яке відповідає сутнісній потребі особистості в безпосередньому контакті, залишається не тільки затребуваним в бібліотеці як соціокультурному інституті, а є пріоритетним. На нашу думку, бібліотеки ВНЗ, мають створювати умови для культурного спілкування молоді, запроваджувати нові форми співпраці з урахуванням бібліотечної специфіки. Таке спілкування існує в колективі літературного театру «Джерело», де кожен може виявити творчий потенціал, свою ініціативу, талант або навчитися цього, допомагаючи в постановці вистав. Запорукою функціонування студентського театру є студентське самоврядування, оскільки студенти-аматори самі беруть участь в організації його діяльності [104].

Зазвичай, більшість заходів відбувається за підтримки гуманітарних кафедр, профспілкової організації, дирекцій навчально-наукових інститутів. Важливість планової та координаційної функцій зумовлена необхідністю зворотного зв'язку та опе-

ративного реагування на події. В інших бібліотеках це можуть бути шефські організації, місцевий депутатський корпус, окремі меценати. Для бібліотекаря комунікативна активність сприяє налагодженню контактів зі студентами, викладачами, співробітниками. Завдяки активності та умілій взаємодії вирішується безліч питань та проблем, що виникають під час підготовки та проведення гри (підготовка тематики гри, приміщення, інвентар, інформаційна агітація, запрошення гостей тощо). Проведення культурних заходів сприяє поліпшенню самооцінки бібліотекаря, усвідомленню того, що його щоденна творча праця стає помітною.

Отже, **перша** складова реалізації спілкування в системі бібліотечного сервісу — **партнерські відносини**.

Нині бібліотекарі відзначають, що з плином часу змінюється образ бібліотеки. Ставлення до бібліотекаря як постачальника документів залишилася в минулому. Нові засоби комунікації значно розширили можливості міжособистісного спілкування. Бібліотеки стають системоутворюючими компонентами соціально-культурної інфраструктури, формуючи навколо себе особливе культурне й інформаційно-комунікаційне середовище. Відтак повинен змінюватися і рівень професіоналізму бібліотекаря. Нині професійною необхідністю є вміння встановлювати паритетні відносини, що наближує професійні якості бібліотекаря до педагога. У такому разі загальноприйнятою формою спілкування є діалог про який уже зазначали.

Згодні з думкою М. Морозової, яка вважає діалог значним педагогічним потенціалом, адже він сприяє:

- більш поглибленому і різносторонньому осмисленню знань чи життєвого досвіду; формуванню переконань;
- активному засвоєнню нових знань (відбувається інтенсивний обмін інформацією);
- формуванню ціннісного ставлення до предмета обговорення та поважливого ставлення до учасників діалогу;
- формуванню світогляду, активної життєвої позиції;
- розвиткові навичок вести діалог, а саме формулювати докази, вміти критикувати і вислуховувати критику, переконувати;
- формуванню самостійності мислення, мисленневих процесів;
- розвиткові умінь публічно висловлювати власні судження, здійснювати колективний пошук істини;

- розвитку взаєморозуміння, формуванню ціннісно-орієнтаційної єдності колективу;
- розвитку творчих, аналітичних, комунікативних здібностей, пізнавального інтересу;
- створенню умов для саморозкриття, самоствердження особистості [274, с. 5].

Найважливіше при проведенні такої форми спілкування — компетентність ведучого (бібліотекаря) в обговорюванні запропонованої теми, проблеми і знання ним технології діалогу.

**Монологічні** (огляди, інформаційне повідомлення, бібліотечні уроки). Термін «монологічна» бібліотека запропонувала ввести К. Ю. Генієва. На її думку, істотною відмінністю комунікаційної бібліотеки від «просвітницької» є опора на різні види світогляду особистості: у першому випадку — на плюралістичний світогляд, толерантне, полікультурне мислення, культурну компетентність; у другому — на монологічні форми мислення. Активізацію мислення особистості, її соціалізацію можна реалізувати в новому комунікаційному просторі, комунікаційному середовищі, за допомогою комунікаційних практик — моделей діяльності, спілкування, головними з яких є загальнокультурні заходи, організовані як діалогічне спілкування на актуальні теми людей, які представляють різні соціальні верстви, мови, культури» [74, с. 179]. У бібліотеці, перетвореній на центр міжкультурної комунікації, спілкування, що відбувається на всіх рівнях — міжособистісному, міжкультурному — стане «могутнім засобом соціалізації, знаходження себе у світі, але і стимулом до подальшого розвитку, набуття активної позиції творця нових перспектив» [там само, с. 180].

Під час проведення монологічних заходів бібліотекар здебільшого веде спілкування один, але після проведення заходу знайдуться такі читачі, готові продовжувати спілкування. Нині до індивідуальної роботи почали ставитися на рівні «запит-відповідь», але цього недостатньо. В індивідуальній роботі з читачем у бібліотеках навчальних закладів виокремлюють дві цілі: виховну та інформаційну. Досягнення першої дозволяє виробити і розвинути в читача творчі навички, ініціативність, інтерес до участі в бібліотечних заходах, другої — якнайширше розкрити інформаційні можливості кожного відділу бібліотеки. Спілкування при цьому розуміється як процес двостороннього обміну ідеями та інформацією, який сприяє до пізнання взаємодіючих суб'єктів та є основою встановлення контакту, поро-

зуміння. Під час таких бесід бібліотечні фахівці Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка переконані, що завдяки спілкуванню відбувається навчання і виховання людини, засвоєння нею різних форм соціального досвіду. Прикладом можуть бути **огляди** за національно-патріотичним спрямуванням. При вивченні матеріалу з'ясувалося, що у кожної країни, кожної доби є свої, притаманні тільки їм, причому абсолютно різні символи: жартівливі, серйозні, навіть трагічні. Цикл «Культурно-історичні символи України» містить такі огляди: *«Державні символи»*; *«Історичні символи»*; *«Народні символи»*; *«Культурні символи»*; *«Люди — символи України»*.

В огляді «Державні символи України» йдеться про історію створення і розвитку герба, прапора, гімну нашої країни. Також розповідається про національну валюту і українську мову (хоча вони не є офіційними державними символами, але мають величезне значення в житті українського народу і держави). Огляд «Історичні символи України» має як складові міні-огляди про історичні події і явища, без яких неможливо уявити історію нашої країни: хрещення Русі, Києво-Печерську лавру, Запорозьку Січ, Переяславську раду, Полтавську битву, конституцію Пилипа Орлика, соборність України.

Огляд «Народні символи України» надає цікаві факти про народну творчість (кобзарі, бандуристи, гопак, щедрівки, колядки), декоративно-ужиткове мистецтво (одяг, вишиванка, рушник, петриківський розпис, Опішне), народні страви (борщ, хліб, сало) тощо. Не менш цікавими і насиченими плануються огляди «Культурні символи України» і «Люди — символи України». Вважаємо, що цей цикл буде корисним і пізнавальним не тільки українським студентам. Іноземні студенти, які навчаються в нашому університеті, зможуть у цікавій і доступній формі ознайомитися з Україною, більше дізнатися про її історію, культуру, традиції, звичаї.

Технологія проведення огляду передбачає зв'язок: людина-машина. Кожен огляд складається з власне текстової частини і цілком самодостатньої презентації, яку можна самостійно переглянути окремому студенту або продемонструвати групі без участі доповідача. В презентаціях застосовано звукові ефекти та ефекти анімації, використано багато наочної інформації — малюнків, фотографій, карт, схем тощо; музичний супровід, відеоматеріали. Поступово в бібліотечній практиці починає застосову-



ватися нова форма подачі матеріалу: **кліп** (картина, зображення), що дозволяє краще запам'ятовувати. Відомо, що людина мислить образами, запам'ятовуючи 10% прочитаного, 20% почутого, 30% побаченого. Одночасно з побаченим і почутим у пам'яті залишається 50–70%. Тому, ефективність такої сервісної подачі матеріалу, незмірно зростатиме.

Використання мережі як засобу комунікації допомагає у співпраці з талановитою молоддю. У спілкуванні виявляються і розкриваються різноманітні якості і людини, її внутрішній світ, який стає доступним для інших. Під час бесіди зі студентами з'ясувалось, що є талановиті особистості, які пишуть вірші, але не знають як чи не можуть, соромляться розповісти про це, познайомитися з такими ж однодумцями. Саме тому виникла ідея створити об'єднання молодих поетів. Це своєрідна **сервісна діяльність**: сприяння об'єднанню талановитих людей.

Проведення культурних заходів допомагає читачам відчутти в бібліотеці необхідний для свого духовного життя простір, що надає безцінну можливість спілкування та виявлення своїх творчих обдарувань. Друга складова реалізації спілкування в бібліотеці базується на індивідуальному підході [86].

Наступний вид сервісної діяльності — **проекти**. Бібліотека — це відкрита територія для спілкування, тому з особливим натхненням бібліотекарі трансформують кращі **форми** роботи з усіх бібліотек. Так виникла Жива бібліотека. Концепція Живої бібліотеки досить відома в Копенгагені і вже поширюється на весь світ. «Жива бібліотека» — це новий формат спілкування. Ця «бібліотека» працює так само, як і звичайна, проте «книгами» стають люди, а «читачами» — гості. Це така модель, в якій «книжками бібліотеки» є люди з різних соціальних або етнічних середовищ, а «читачами» книжок є учні середніх шкіл або студенти вищих навчальних закладів. Відвідувач вибирає цікаву для нього «книгу» і записується на спілкування. Мета «Живої бібліотеки» полягає в тому, щоб сприяти поліпшенню розуміння і усвідомлення того факту, що люди бувають різними. У «читачів» Живої бібліотеки виникає можливість без посередників (ЗМІ або експертів) формулювати власну думку про конкретну особистість. Завдяки живому спілкуванню руйнуються стереотипи. Це інтерактивний захід, що надає людський вимір ідеї полікультурності, оскільки сприяє початку спілкування між людьми. Захід отримав таку назву, оскільки для опису його учас-

ників, організаторів та діяльності використовується бібліотечна термінологія.

При створенні інформаційних ресурсів ЖБ основна увага має приділятися підбору Книжок такого етнічного та соціального походження, які зазвичай мають справу з правильним розумінням, упередженим ставленням та стереотипами. У першу чергу слід залучати осіб, які вже мешкають у відповідному населеному пункті і можуть представляти свої етнічні або соціальні групи [177].

Нині мультимедійні ресурси використовуються практично у всіх напрямках бібліотечної діяльності. Бібліотечні працівники з розумінням ставляться до переваг мультимедіа і творчо їх використовують, наприклад, готуючи презентації. Ця форма надання інформації викликала зацікавленість різних категорій читачів, посилює характер сприйняття, глибину засвоєння. Саме тому сучасні виступи бібліотекарів стали супроводжуватися **презентаціями**, де переважає монологічне мовлення. Звичайно, підготовка презентації потребує часу, необхідна завчасна підготовка текстової інформації, світлин, ілюстрацій, звукових коментарів, відеосюжетів анімацій, але результат виправдає зусилля.

Монологічне спілкування передбачає одностороннє спрямування інформації, коли один з учасників взаємодії викладає свої думки, ідеї, почуття, не відчуваючи при цьому необхідності в зворотному зв'язку з партнером. Найчастіше це відбувається за позиційної нерівноправності партнерів по спілкуванню, коли один із них є впливовою особою, наділеною активністю, усвідомлюваними цілями і правом їх реалізувати.

Монологічному мовленню, а саме презентації, присвячує своє дослідження І. М. Драб, який вважає, що для гарантії успішної презентації необхідне виконання раціональної системи вправ. Автор виокремлює два різновиди усної презентації: **презентацію-доповідь** і **презентацію-рекламу**. Для кожного з видів презентації пропонується виконання певних мовленнєвих дій, що поділяються на етапи: рецептивно-репродуктивний, репродуктивно-продуктивний та продуктивний. Привертається увага до специфіки презентації, яка полягає в тому, що це монологічне висловлювання має комунікативне спрямування, повинне бути логічно побудованим, акцентується на необхідності наслідувати тактику публічного мовлення. Презентація-доповідь має містити інформацію про стан процесу в тій галузі, якій вона присвячена, чітке формулювання теми, огляд ситуації, про яку

йдеться, висновки, запрошення до співпраці, декодування візуальної інформації [135].

У спілкуванні ми розглядали діалогічні форми, але зовсім мало зазначається про полілог. **Полілог** є атрибутом різноманітних видів бібліотечно-інформаційної діяльності (бібліографічної, інноваційної, методичної та іншої) чи бібліотечного спілкування як діяльності. За всіма вище описаними формами в представлених заходах можна було виявити ознаки полілогу.

На відміну від монологу, загальною ознакою діалогу і полілогу є зміна тих, що говорять і слухають. Кожен повинен бути обізнаний в тому, про що ведеться розмова. Полілог передбачає як рівнозначну мовну активність учасників, так і проміжні форми, в яких вони є то адресатами, то слухачами. Все залежить від кількості задіяних людей. Краще, коли є ведучий, досвідчений комунікатор, що зможе нейтралізувати чийсь імперативний настрій. За С. А. Єзовою, полілогом можна вважати: читацьку чи бібліотечну дискусію, конференції, засідання клубів за інтересами та ін. Відповідно до умов застосування полілогу слід приділити увагу просторовій організації спілкування (розташування учасників за круглим столом, забезпечення комфорту тощо). Успіх організації полілогу зумовлений активністю учасників і ведучого, їх зацікавленістю, дотриманням норм етикету, рівністю позицій, увагою один до одного, висловлених думок [149].

Останнім часом у бібліотеках стали проводити ще й такі **заходи**: біржа інформаційна, буккросінги, бюро літературних новинок, різноманітні вечори: вечір поетичного настрою, вечір-посвята, вечір художнього читання, вечір-елегія, гурман-вечір любителів ... жанру, комільфо-вечір (вечір хороших манер), відеолекторії, відео-вікторина відео-круїз, відео-салон, відеокомпозиція, глобус літературний, дебют літературний, лекція-презентація, зірковий зорепад, хвилина слави, краєзнавча поетична естафета, інформ-досьє, інформ-реліз, карнавал книг, інформаційні калейдоскопи, літературні диліжанси, літературно-екологічні круїзи, краєзнавчі турне, поетичні монтажі, виставки-хроніки, ретроспективні виставки поштових листівок тощо. Публічні бібліотеки повертаються до таких форм, як свято вулиці. Дієвою формою краєзнавчої роботи є презентація книг, пов'язаних з історією міста і районів; читання, присвячені видатним людям, іменами яких названі бібліотеки.

Виховні, культурно-дозвіллієві форми роботи з читачами при застосуванні сучасних *електронних аудіовізуальних* творів на компакт-дисках тільки виграватимуть. Нині вони здійснюють

помітний вплив на формування читацьких і глядацьких переваг, спонукаючи до ознайомлення з кращими художніми творами.

У вирішенні будь-якої теми завжди може знайтися місце і задушевній ліриці, і гостросюжетним творам і гумору. Важливо тільки, щоб усе було відібрано і зроблено професійно.

Спілкування за допомогою техніки або **Технічне спілкування**: радіо, телебачення, кіно, телефон та ін. технічні пристрої допомагають людям спілкуватися один з одним, з колективом, вирішувати проблеми тощо.

Найбільш сучасними є: **Телеконференція** — конференція, учасники якої в реальному масштабі часу взаємодіють між собою засобами комп'ютерної мережі. Телеконференція може проводитись у будь-якому форматі обміну даними:

- а) конференція в текстовому форматі (учасники бачать тексти поданих доповідей та відгуків на них);
- б) аудіоконференція;
- в) відеоконференція.

**Відеоконференції**. Живий інтерактивний діалог, повний аудіовізуальний контакт, мережева нарада з віртуальним присутністю. Відеоконференції використовуються для організації спільної діяльності, для проведення оперативних нарад без збору учасників в одному місці та ін. Крім того, вони застосовуються як засіб спілкування керівників фірм, при проведенні науково-практичних конференцій, конгресів тощо. Широко використовуються в дистанційному навчанні [429].

Наступний напрям діяльності — представництво в соціальних мережах. Одна із ознак соціальних мереж — система «друзів» та «груп». Лідерами соціальних мереж є Facebook (Фейсбук), Google, «ВКонтакте», «Мій світ» і «Однокласники». Представництво бібліотеки в соціальних мережах надає можливість миттєво повідомити багатьом людям про новинки видань, конкурси та інші заходи і поширити цю інформацію далі.

«Соціальні медіа» — певний набір онлайн-технологій, що дозволяють людям спілкуватися між собою. Спілкування може приймати різні форми — обміну думками, досвідом і знаннями, новинами, інформацією, відео, фото, музикою, рекомендаціями, взаємодії один з одним, налагодження контактів і т. д.

Різновиди соціальних медіа: інтернет-спільноти; блоги; соціальні мережі; спільні проекти; геосоціальні сервіси та ін.

Для того, щоб почати своє просування в соціальних мережах, необхідно:

- вибрати форму майданчиків для роботи (блог; сторінка або група в соціальній мережі);
- придумати стиль, описати основні принципи, створити ключові тексти;
- розробити концепцію (приблизний перелік тематичних розділів для сторінки, частота наповнення, використання аудіо, відеоматеріалів, зразковий «редакційний план» на перші місяць-два роботи);
- підібрати базову інформацію для наповнення сторінки на перші два-три тижні її функціонування і т. д.

Поширеними серед бібліотек стають фото і **відеохостинги**.

Одним з найбільш затребуваних майданчиків — **відеосервіс** YouTube. Бібліотеки розміщують тут:

- сюжети про свою роботу;
- буктрейлери, ролики про книги і письменників;
- відеоогляди нових надходжень;
- соціальну рекламу читання;
- навчальні відеоролики, наприклад, по роботі з каталогом (друкарським або електронним);
- відеозаписи конференцій і семінарів;
- інтерв'ю та багато іншого.

Для багатьох такої сервіс має певні переваги: охоплення великої аудиторії, наявність коментарів, тощо.

**Фотохостинг** — це сайт, що надає простір для зберігання ваших зображень на певних умовах. Зображення з фотохостингу зручно вставляти в блоги, сайти. Існує величезна кількість фотохостингів, наприклад Picasa або Яндекс. Фотки.

Із досвіду діяльності бібліотек І. М. Огнева відзначає, що робота у соціальній мережі не надає моментального наочного результату. Спочатку підвищується впізнаваність бренду (тобто бібліотеки), потім завойовується лояльність користувачів, далі відбувається просування послуг і пошук нових **партнерів** [284].

Такі нові форми активно впроваджують бібліотекарі-практики в проведення різноманітних заходів. Використання соціальних мереж у діяльності бібліотеки дозволяє підтримувати зворотний зв'язок з читачами, збирати і аналізувати статистичну інформацію про популярність веб-представництв даної бібліотеки. Веб-технології мають підвищити соціальну значимість і затребуваність бібліотечних послуг у суспільстві. Сучасна бібліотека повинна мати сайт, і свій блог про що вище згадувалось. Блоги розширюють контекст повсякденної діяльності, створюють

сучасний інформаційно-бібліотечний простір. За їх допомогою бібліотекам значно легше просувати в мережі свої послуги, ресурси і програми. Молоді бібліотекарі активно беруть участь у блогівому спілкуванні.

Як зазначають професіонали, більшість сучасників не хочуть читати і писати великі тексти, тому зростає кількість мікроблогів. Їх особливості — лаконічність повідомлень, зручність і швидкість підготовки постів. Найпопулярнішим сервісом для мікроблогінгу є «Твіттер». Так, Н. Сергеева, ділиться досвідом, як бібліотеки можуть використовувати твітер як засіб трансляції анонсів своїх новин. За допомогою блогів «Літературні штучки», «Мое літературне відкриття», «Цитата тижня», «Літературний календар» та ін. підтримується спілкування з користувачами. На сторінках блогів бібліотекарі діляться з читачами думками, спостереженнями, цікавими посиланнями на корисні Інтернет-ресурси. Блог — це новий ресурс в бібліотечній роботі. Автор переконана, що блог є доповнюючим інструментом для залучення читачів, адже він відповідає двом ключовим характеристикам нашого часу: інтерактивності і комунікативності [325].

Корпоративний мікро-блог — не місце для висловлення особистої думки. В бібліотечних твітах можуть бути:

- посилання на корисний матеріал, який опублікований на вашому або сторонньому ресурсі;
- анонс (запрошення, посилання) заходи, що можуть зацікавити ваших читачів;
- професійна порада чи рекомендація;
- посилання на новину, яка стосується бібліотечної діяльності;
- повідомлення про зміни у вашому ресурсі;
- відповіді на твітери користувачів, чиї стрічки ви регулярно читаете;
- повідомлення про цікавий факт;
- посилання на інтерв'ю з цікавою людиною;
- привітання читачів зі святом тощо.

Твіт залишається актуальним близько години, тому краще планувати кілька повідомлень протягом дня.

Бібліотека, книга і Інтернет — союзники, а не антагоністи і конкуренти. Інтернет певним чином знеособлює користувачів («наодинці зі всіма», так можна назвати процес взаємодії численних користувачів з Інтернетом). Книга, навпаки, підкреслює індивідуальність авторів, редакторів, ілюстраторів, читачів. Про-

цес читання, осмислення, занурення в інший світ потребує часу і неквапливої співтворчості. Віртуальний простір надає можливість бути анонімним, свої думки і відзиви висловлювати вигуком чи смайликом. Мережа — це самообслуговування в потоці інформації, в якому немає консультанта, і невпевнений користувач може бути розчарованим. У бібліотеці сформований інформаційний масив, гарантовано його якість, сервіс, доступність, індивідуальний підхід [1, с. 36].

Як бачимо, спілкування у віртуальному просторі для бібліотек виокремилось у спеціальне середовище комунікації, яка існує тільки в межах віртуальної реальності. Використовуючи соціальні мережі можна формувати суспільну думку, впроваджувати певну систему цінностей і в той же час спілкуватися професійно. Здійснення якісного спілкування передуює вирішенню проблем інформаційного обслуговування, тобто переходу до комунікації.

Найбільший ефект від організації заходів в бібліотеці можна отримати лише при взаємному розумінні бібліотекаря і читача, а також при певному рівні *комунікаційної* культури.

Відомо, що комунікація є основним, найважливішим інструментом, засобом професійної діяльності фахівців сфери «людина—людина» (вчителів, лікарів, менеджерів, юристів, бібліотечних працівників, політиків та ін.). Ефективність їх комунікативної взаємодії безпосередньо впливає на їх професійну діяльність. Ф. І. Шарков під комунікативною особистістю розуміє особу, що має «сукупність індивідуальних якостей та характеристик, які забезпечують уміння вибрати схему передачі інформації в конкретній ситуації та адекватно сприймати інформацію» [401, с. 175].

За соціально значущістю функцій комунікації автор виділяє два типи комунікативної особистості: домінантний, і демократичний. Для реалізації функцій взаємодії і впливу комунікативній особі мають бути властиві комунікабельність (товариськість), харизма (особиста чарівність завдяки зовнішнім і внутрішнім характеристикам) та інші психологічні якості.

Все це надзвичайно важливе в реалізації спілкування в бібліотечній діяльності. Вирішальне значення в майбутньому, напевно матиме заклик директора бібліотеки Флориди: бібліотекар повинен перестати дивитися на себе як на зів'ялу фіалку, інакше він може потрапити до гербарію [314, с. 30].

Реалізація особистістю своєї суб'єктивності в спілкуванні пов'язана з наявністю у неї необхідного рівня комунікативної

компетентності. Комунікативна компетентність складається із комунікативної активності. Саме вона необхідна бібліотекарєві, який проводить культурно-просвітницькі, виховні заходи. Комунікативна компетентність — це сукупність особистісних властивостей і можливостей, а також мовних і не мовних знань і навичок, які забезпечують комунікативну діяльність людини. В широкому значенні комунікативна компетентність визначається як компетентність в міжособистісному сприйнятті, міжособистісній взаємодії [283].

Комунікативна активність особистості вивчається в різних концептуальних межах. Зокрема в психологічній літературі, активність у спілкуванні, визначається і як стан взаємодіючих людей, і як якість комунікативної діяльності, і як прояв творчого ставлення до партнера по спілкуванню, і як особистісне формування, пізнавальний, емоційний і поведінковий відгук на іншу людину [49]. Залежно від інтенсивності взаємодії суб'єктів спілкування, рівень комунікативної активності може бути різним. Зазначимо, що комунікативна активність на різних етапах професійного становлення має свої особливості.

Теоретики бібліотекознавства також обговорюють означену тему. Зокрема, С. І. Головка аналізує сучасну професійну підготовку спеціалістів, відзначає сутнісні зміни в бібліотечному обслуговуванні, адже все це орієнтовано на нову психологію творчого ставлення до читачів (користувачів) бібліотек. «Переорієнтація бібліотечного обслуговування на особистість, на її динамічні потреби, що постійно змінюються, на рівноправну співпрацю — процес тривалий. Він виявляється в модернізації бібліотечного обслуговування, вивченні читацької думки про бібліотеку, моніторингу бібліотечних послуг, у вивченні змін у бібліотечному середовищі» [78, с. 33].

Таким чином, встановлення комунікативного контакту бібліотекарів потребує спеціальної підготовки з метою опанування технології міжособистісних комунікацій, а також методів підтримки сприятливого комунікативного клімату в колективі.

На наш погляд, специфіка компетентності бібліотекаря полягає в особливому умінні доводити ідею (тему, проект, питання) до тих, хто братиме в цьому участь, проводитиме, допомагатиме, фінансуватиме тощо. Наприклад, організаційна форма ігрової діяльності є вираженням спільної діяльності суб'єктів. З комунікативних позицій цю діяльність можна визначити як особливим чином організоване спілкування між тими, хто передає та за-



своєю певною культурною інформацією і культурні цінності у формі знань, ідей, навичок, умінь, художніх цінностей. Братися за все повинен фахівець із задоволенням та ентузіазмом, йому необхідно засвоїти ігрові прийоми, навчитися працювати з аудиторією. Саме тому бібліотекаря, що організовує гру, можна назвати сучасним, стильним, завзятим, легким на підйом і відкритим до оточуючих.

Комунікаційна координація не тільки сприяє узгодженню мовних дій і вчинків комунікантів, безконфліктності, але й забезпечує багатоаспектну реалізацію комунікативних намірів співбесідників [99, с. 100].

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

## *Розділ 5*

# **БІБЛІОТЕЧНЕ СПІЛКУВАННЯ В РЕАЛІЗАЦІЇ СОЦІОКУЛЬТУРНИХ ЗАВДАНЬ БІБЛІОТЕК**

### **5.1. Місія бібліотеки в соціокультурному розвитку людства**

Бібліотека завжди мала комунікаційні зв'язки із суспільством на базі виконання його соціального замовлення. У визначенні її соціального призначення принциповим було виконання бібліотекою тих завдань, що покладало на неї суспільство. Це формувало її місію. Суспільна місія бібліотеки як соціокультурного інституту визначається характером розвитку цивілізації. Місія надає загальне уявлення про те, що собою являє бібліотека. Як вважає М. С. Карташов, місія бібліотеки реалізується в конкретних соціальних функціях, відповідно її трансформація спричинила зміну соціальних функцій бібліотеки. Соціальні функції бібліотеки являють собою узагальнений перелік обов'язків бібліотеки перед суспільством, які диктуються ним, необхідні йому, безпосередньо або опосередковано впливають на нього і відповідають суті бібліотеки як соціального інституту [183, с. 4]. На думку М. С. Слободяника, функції бібліотеки визначаються суспільством, від соціуму залежать і технології [328].

На кожному етапі цивілізації вона надавала послуги, служила людям. Призначенням перших бібліотек і першою їхньою місією було зберігання документованого знання. Перші бібліотеки були здебільшого сховищами-скарбницями закритого типу, оскільки існуючі в них зібрання книг мали матеріально-ціннісне значення. З ХІХ ст. її місія поповнилася новим призначенням — просвітництво народу. У міру розвитку людського суспільства відбувався процес інституціоналізації бібліотеки: до середини ХХ ст. вона перетворилася в інтегративний соціальний інститут, що містить інформаційні та культурні компоненти. Бібліотеки більшою мірою

залежать від середовища, в якому існують, а саме від трансформації соціальної структури суспільства, виникнення соціальних груп з новими культурними та інформаційними потребами. Одним із найвпливовіших факторів якісних змін є інформатизація. За Я. Л. Шрайбергом, одна з головних тенденцій розвитку сучасного бібліотекознавства полягає в тому, що «бібліотеки входять в інформаційне суспільство і сприяють прискоренню перетворення суспільства в інформаційне...» [414, с. 5].

Відзначаючи роль бібліотеки в суспільстві, Р. С. Мотульський наголосив, що, кумулюючи у своїх фондах інформацію про всі досягнення людства, вона забезпечує поступальний розвиток суспільства, є тим страховим поясом, який під час техногенних аварій і соціальних потрясінь дозволяє суспільству зберегти необхідний запас міцності і через певний час відновити виробництво, соціальні відносини і вийти на новий рівень суспільного розвитку. Отже, бібліотека забезпечує стабільність суспільного життя [277].

Пріоритетною метою діяльності бібліотек стає доступність інформації. Важливе значення має вибіркова, аналітична спрямованість споживання інформації. Разом з традиційними бібліотечними послугами, бібліотеки мають можливість надавати сервісні послуги, про що йшлося в четвертому розділі. Розширення послуг надало бібліотекам можливість використовувати сторонні ресурси. Нові технології полегшують шлях користувача до інформації, забезпечують новий імідж, привабливість бібліотеки. Автоматизація бібліотечних процесів потребує змін не тільки в технології, але й у змістовних аспектах бібліотечної роботи. Змінюється позиція бібліотек і їх активність у взаєминах з читачами/користувачами, переглядаються вимоги до бібліотечного сервісу, індивідуальних форм інформаційного забезпечення і, як наслідок, показників якісної професійної діяльності. З кожним днем бібліотеки намагаються всебічно використовувати можливості Інтернет-простору і визначити своє місце в цьому просторі.

Таким чином, після поширення Інтернету у бібліотек виникла можливість виходу на новий, **комунікаційний** рівень реалізації соціокультурних завдань. У своїй доповіді на конференції «Крым-2007» Я. Л. Шрайберг [414] назвав бібліотеки каталізаторами не тільки соціально-культурної, але й інформаційно-комунікаційної складової суспільного прогресу. Він підкреслив, що однією з характерних ознак стану сучасного інформаційного середовища є величезні темпи зростання неструктурованих даних. Постає необхідність в діяльності з розвитку системи мета-

інформації в інформаційному просторі. Саме цим зумовлений перехід з інформаційної площини сприйняття бібліотеки в комунікаційну, що потребує нових теоретичних основ її діяльності як соціального інституту.

А. В. Соколов при визначенні ролі бібліотеки пропонує звернутися до системи СК, використовуючи при цьому інформаційний підхід, згідно з яким соціальна інформація представляє знання, повідомлення про соціальну форму руху і про всі її інші форми тією мірою, якою вони використовуються суспільством, людиною, залучені в орбіту суспільного життя. Оскільки бібліотека є інформаційним закладом, вчений пропонує розглядати бібліотеки ланку в системі соціальних комунікацій [334].

Бібліотека як соціокультурний заклад насамперед є механізмом комунікації, вважає, Н. В. Жадько. Під поняттям «комунікація» вона розуміє не тільки процеси передачі інформації, а й соціальний діалог у межах різних культурних традицій. Бібліотека ніби вбирає в себе, об'єднує різноманітні культурні епохи і традиції, забезпечуючи людині можливість соціалізації в достатньо складному, суперечливому й неоднорідному соціокультурному просторі. А загальна адаптаційна ресурсна спрямованість діяльності бібліотек посилює це їхнє значення завдяки наявності механізмів консервації знань і дозволяє протистояти руйнівним тенденціям постійно прогресуючої модернізації [154].

Накопичення великої кількості інформації потребуватиме певної системи. В центрі уваги вчених, працівників бібліотек, музеїв, видавництв стали соціокультурні, технологічні, інформаційні проблеми в контексті культури світу. За [8] глобалізаційні процеси інтегрують внутрішній культурний простір, посилюють внутрішню диференціацію і сучасна людина опиняється всередині величезного колажу. Периферія змішалась з центром. Кордони стають рухомими, більш відкритими. Людина має навчитися відбирати необхідні елементи з інших культур, що не повинно заважати усвідомленню її власної ідентичності в межах колажу. Відтак, виникає питання змісту культурної ідентичності, її наповнюваності, оскільки людина отримала нові можливості бути добре інформованою в усіх сферах.

Як уже з'ясовано, інформація завжди була присутня в будь-яких формах СК. Протягом еволюції соціально-комунікаційна інформація набувала чи створювала різні форми соціально-інформаційного обміну, що сприяло різноманіттю соціокультурного простору. Соціальна комунікація являє собою засіб органі-

зації суспільної діяльності на основі цілеспрямованої передачі й обміну інформацією і знаннями. Комунікація постає як обмін, який забезпечує кооперативну взаємодопомогу, що уможливорює координацію дій більшої складності [172]. Інформація в цілому постає стратегічним ресурсом суспільства, відбувається переміщення акцентів з галузі фізичної діяльності в інтелектуальну.

У наш час, на думку В. О. Ільганасової [341, с. 288], вже досягнуто певного рівня по задоволенню потреб людства в передачі інформації та створенні нових засобів, які в гіпертекстовій, мультимедійній формі на основі інтелектуальних автоматизованих технологій подання знань завершують глобальний цикл розвитку СК. З точки зору предметного аспекту цих процесів, стає очевидним, що нова ера комунікативних відносин у суспільстві буде пов'язана з системами подання знань, прообразами яких вже є експертні системи а системи штучного інтелекту. Формування ССК і відповідно свідомості фахівців цієї галузі сприяють вирішенню багатьох практичних задач і насамперед пов'язаних з підготовкою кадрів. Ці процеси створюють умови нової класифікації спеціальностей як в традиційних підсистемах СК (бібліотечної, архівної, ЗМІ, НТІ), так і в нових — центрах знань, аналітичних службах, електронних бібліотеках, сервісних інформаційно-комунікаційних центрах. Послідовність, поєднання і превалювання різних форм комунікативних відносин у суспільстві формує різні інституційні рівні системи соціальних комунікацій: усної, документальної, інформаційної, когнітивної, що використовує в процесі еволюції різні методико-, техніко-, технологічні способи презентації, і відповідні рівню цивілізаційного розвитку суспільства в цілому.

Отже, розвиток науки і техніки сприяв історико-культурному прогресу, що викликало урізноманітнення передачі інформації. За ознаками інструментарію інформаційні технології еволюціонували від ручної (до нашої ери) до мережевої технології (XXI ст.). Глобальні проблеми соціокультурного простору актуалізували питання зростання соціальної взаємодії. Люди різних культур пізнають і вчаться розуміти загальні смисли, символи, створюючи тим самим загальний простір розуміння. І цей простір розкриває широкі можливості для особистої самореалізації [93]. Комунікація є механізм координації планів взаємодіючих соціальних суб'єктів.

В умовах наростаючої інтенсивності інформаційно-знаннєвого потоку, розширення доступності складових його ресурсів реалізація комунікаційної та інформаційної функцій неможлива без

розвитку **когнітивної** діяльності сучасної бібліотеки, яка раніше була допоміжною. Бібліотека перестає бути пасивним інформаційним посередником, вона перетворюється в одну з найпродуктивніших і масових систем управління знаннями.

У такому разі, завдання бібліотеки в контексті розвитку комунікацій — забезпечення доступності достовірної, якісної інформації та наукових знань. Систематизуючи знання, виділяючи фрагментарний і глобальний його рівні, бібліотека, забезпечує об'єктивність і глибину пізнання навколишнього світу. Розвиток когнітивної функції бібліотеки — запорука затребуваності соціального інституту бібліотеки в суспільстві знань.

Очевидною є необхідність надання допомоги користувачам у формуванні інформаційних потреб на основі системи пріоритетів при відборі інформації в своє інформаційне середовище. У такому разі користувачі отримують можливість побудови свого інформаційного середовища відповідно до системи цінностей. Таке інформаційне середовище сприятиме гармонійному розвитку особистості і слугуватиме основою творчого розвитку. Завданням сучасної бібліотеки є стимулювання формування гармонійних ІІ як складової частини інформаційної культури користувачів. У міру розвитку інформаційних технологій має зростати роль бібліотек як соціально-комунікаційних центрів, центрів по формуванню інформаційної культури суспільства на основі інформаційного світогляду, що сприятиме формуванню гармонійних інформаційних потреб користувачів, а також надійної і комфортної для розвитку особистості інформаційного середовища [119, 120].

Особливо це відчувається в нинішніх умовах глобалізації, коли завдяки ІКТ бібліотека виходить за межі свого простору і «переходить» із реального простору у віртуальний. Вона не тільки пропонує доступ до інформаційних ресурсів, що належать іншим суб'єктам інформаційного простору, зокрема представленим у мережі Інтернет, але й створює електронні інформаційні ресурси (бази даних, колекції поцифрованих документів, веб-сайти, веб-портали), надає віртуальні послуги з пошуку інформації та необхідних знань. Діяльність бібліотеки завжди спрямовується на створення комфортного середовища для використання інформації, розвитку засобів внутрішніх організаційних та зовнішніх інформаційних зв'язків, використання різнобічних каналів та засобів міжособистісного спілкування й обміну знаннями. Його особливості відзначалися в третьому розділі.

Роль бібліотеки зростає в міру соціокультурного розвитку людства. Із розвитком системи СК визначальною стає роль бібліотеки як центру культури і трансляції культурних смислів. На думку І. П. Тікунової, в умовах глобалізації Інтернет дозволяє розширити уявлення користувачів про культурні традиції різних країн світу та сучасний культурний процес взагалі. Культурна функція в сучасних умовах передбачає поширення культурних зразків, які забезпечують процес інкультурації людини, введення її в систему основних ціннісно-смыслових і нормативно-регулятивних настанов культури, зокрема інформаційної, критеріїв оцінок і принципів відбору соціально прийнятних форм і способів здійснення діяльності в трансформованому суспільстві знань. Вона є важливою ланкою в системі освіти населення (правового, екологічного, художнього, краєзнавчого). Реалізуючи культурну функцію, бібліотека, з одного боку, — це соціальний інститут, який гарантує відтворення національної та регіональної культури, з іншого — місце найінтенсивнішої міжкультурної комунікації, де формуються стандарти розуміння інших культур з утриманням їх специфіки й оригінальності [366].

Культурна місія, за О. Ю. Качановою, — це призначення конкретної бібліотеки, основний напрям її суспільно корисної діяльності, яку вона може і повинна здійснювати, з урахуванням свого статусу, ресурсів і можливостей, ситуації в зоні обслуговування. Для визначення місії слід зважати на попит користувачів, їх реальні й потенційні потреби, особливості інноваційної ситуації [184]. Оскільки, основою інноваційного розвитку визнані інформаційно-комунікаційні технології та їх програмно-апаратне забезпечення, а результатом — надання бібліотекою якісних продуктів і послуг, тобто бібліотечного обслуговування.

Т. Б. Маркова вважає, що сутність бібліотеки як культурного феномену слід розглядати не як механічне накопичення книг, рукописів та інших документів, але і як особливу в якісному відношенні освіту, в якій людина реалізує зростаючу кількість своїх запитів [243, 244]. Але автор висловлює занепокоєння щодо того: яким чином суспільство (держава) підпорядковує собі знання і заставляє його слугувати власним цілям та яким чином бібліотека як особливий соціальний інститут управляє знаннями. Раніше фахівці були переконані, що бібліотека як соціальний інститут зберігає знання всіх і кожного, а також здійснює відбір, встановлюючи при цьому загальні межі розподілу і циркуляції знань, можливості задоволення потреб людей в інформації. Але

з появою сучасних ІКТ ситуація змінилася. Песимістичну думку виголошує Г. Б. Паршукова стосовно того, що нині бібліотека як соціальний інститут влади над культурним простором перебуває в стані дезорганізації [293, с. 19]. Причину вона вбачає не тільки в теорії бібліотекознавства, а й у зовнішньому середовищі. Адже сучасна культура також перебуває в кризовому стані. Тобто, вона має такі специфічні ознаки, яких не було в попередні епохи, і тому традиційний соціокультурний інститут відчуває дезорганізаційний етап розвитку.

Саме тому питання гуманістичних відносин у суспільстві посилюють запеклість дискусій. На думку І. І. Тихомирової, необхідно зберегти і розвивати не тільки окремі приклади прояву гуманності, а насамперед ті соціальні інститути, до яких належить гуманістична за своїм призначенням бібліотека [369]. Нині формується уявлення про бібліотеку, яка слугує загальнолюдським цінностям, а бібліотекар все більше усвідомлює себе посередником у світі інформації, що сприяє гуманізації цього світу [126].

Звернення до бібліотеки як до необхідної складової сучасної гуманітарної культури, що практикується в сучасному соціумі, це, по-перше, надія на знову ж таки відродження культурних цінностей кожного народу, прояв толерантного ставлення до інших; по-друге, вироблення цілісного уявлення про неї як культурну форму, заявлену в межах загальнолюдської та локальної культури. Культура — діяльність людини, а її продукти — соціальна пам'ять людства. Культура забезпечує суспільство мовою, соціальною пам'яттю, програмами людської поведінки. Відповідно, за Ю. М. Лотманом, культура являє собою «колективний інтелект суспільства», який, подібно до індивідуального інтелекту людини, виробляє, зберігає і використовує інформацію для вирішення різноманітних завдань. Інформація має соціальну природу, тобто зберігається не тільки в голові індивіда, але й у сукупності багатьох культурних «текстах», створюваних за допомогою знаків і знакових систем [231, 232].

Такі динамічні перетворення суспільного життя, зумовлені глобальним процесом інформатизації, структурними змінами в світовій економіці і політиці, формують нову систему соціальних комунікацій, в якій значиме місце відводиться бібліотеці. Як уже відзначено, наступає епоха електронної культури, яка змінює ті стереотипи відносин між бібліотекою і суспільством, що склалися, і водночас актуалізує питання про роль бібліотеки як стародавнього соціального інституту, покликаного зберігати ко-



лективну пам'ять людства, сприяти передачі знань від покоління до покоління і забезпечувати доступ до накопичених інформаційних ресурсів у такому мінливому світі.

Поряд із класичними функціями, на думку Ю. О. Гриханова, бібліотека в сучасних умовах стає **комплексним** інформаційним центром, здатним задовольняти багатозначні суспільні потреби в соціально-значимій інформації: з питань місцевого самоуправління, права, економіки, науки, освіти, культури, екології, здійснюючи тим самим позитивний вплив на поступальний розвиток суспільства. Однак у колективній свідомості все частіше поширюється думка про неминуче зникнення бібліотек в міру розвитку телекомунікаційних технологій. Тому, автор пропонує запровадити Міжнародну бібліотечну філософську школу для найповнішого осмислення місії, ролі функцій в інформаційному суспільстві [124, с. 72].

Зміст поняття «місія» знову привертає увагу науковців, але поки що однозначної думки немає. Одні фахівці вважають, що цей термін означає «особливе призначення професії», інші — «елемент стратегічної спрямованості діяльності організації». Цікавим, на нашу думку, є матеріали круглого столу, організованого редколегією і редакцією часопису «Библиотековедение» з провідними науковцями та фахівцями бібліотечної справи на позицію вироблення концептуального підходу до виконання місії бібліотеками у XXI ст.

Бібліотекознавці О. В. Башун, А. М. Ванеєв, М. Я. Дворкіна, В. О. Ільганаєва, М. С. Карташов, Л. Й. Костенко, Г. Ю. Кудряшова, І. П. Осипова, Г. Б. Паршукова, В. С. Пашкова, О. І. Ратнікова, Ю. М. Столяров, М. С. Слободяник, А. В. Соколов, І. П. Тікунова, А. С. Чачко, І. О. Шевченко, Я. Л. Шрайберг та ін. широко обговорюють це питання і кожен має певну думку стосовно місії бібліотек, розуміючи її як у широкому, планетарному, так і вузькому значеннях.

Однією зі складових поняття «місія» вважають «соціальну роль бібліотек». Так, М. Я. Дворкіна стверджує, що термін «роль» стосовно бібліотеки можна використати в значенні «характер і ступінь участі» (С. І. Ожегов) її в різних соціальних явищах (в освітньому, інформаційному, культурному процесах тощо). Розглядаючи взаємозв'язки бібліотек не з реальним, а з абстрактним «інформаційним» суспільством, теоретики всю «роль» чи «місію» зводять до інформаційної функції, що звичайно викликає неоднозначні думки [376, с. 34].

Гуманістичну місію бібліотеки підтримує А. М. Ванєєв. Він вважає, що бібліотека за своєю природою — гуманістичний соціальний інститут і її головне завдання — формувати Читача з великої літери, його ціннісні орієнтації, сприяти моральному оздоровленню суспільства [62].

У вузькому розумінні визначає місію Ю. П. Мелентьєва. Науковець сприймає її як стратегічну мету бібліотечного обслуговування. Із сформульованої мети відповідно визначаються завдання та етапи їх виконання. З погляду автора, вони можуть бути такими:

- зниження бар'єрів (фізичних, інтелектуальних, технічних, організаційних, міжособистісних, фінансових) доступності отримання користувачем необхідної йому інформації та бібліотечних послуг;
- постійне вивчення читацьких та інформаційних інтересів, запитів і потреб користувачів з метою повного їх задоволення;
- розширення номенклатури і підвищення рівня креативності наданих користувачеві послуг;
- сприяння формуванню культури читання та інформаційної культури користувачів;
- пропагування читання серед верств суспільства, що не читають [263, с. 32].

Отже, місія будь-якої бібліотеки — щодня і щогодини передбачати та задовольняти всю систему культурно-інформаційних очікувань читачів/користувачів.

У сільських місцевостях місія бібліотекаря іноді зводиться до статусу державного діяча [246, с. 9]. Для того, щоб бібліотека функціонувала як культурно-просвітницька установа, бібліотекарєві необхідно виконувати безліч справ. Серед найголовніших є: допомогти кожному користувачеві знайти потрібну інформацію за умов обмеженості доступу до цієї інформації, проводити масові заходи, шукати спільної мови з місцевою владою, заручитися підтримкою громади у збереженні бібліотек, знайти кошти на передплату та нові книги. Звичайно, все перелічене потребує комунікаційних дій та оперативного спілкування.

Бібліотека, для якої характерні, системність, багатомірність, повнота інформації та її безпечність, виокремлюється серед інших споріднених культурних закладів. Завдання, функції бібліотек ніби однакові, але кожна (відповідно до виду, типу) реалізує їх по своєму, про що описано в другому розділі.

Поняття «місія бібліотеки» в англо-американській бібліотечній практиці співвідноситься зазвичай з комплексом як соціальних понять (образ бібліотеки в суспільній свідомості), так і професійних (уявлення бібліотекарів про роль і завдання бібліотеки). Для американської бібліотечної практики формулювання місії бібліотеки — це один із інструментів стратегічного планування. Таким чином виявляються соціальні, професійні, економічні і морально-етичні основи для прийняття управлінських рішень. Соціальні пріоритети бібліотечної діяльності стають зрозумілими і відкритими не тільки для службовців бібліотеки, але й для всього суспільства. В цьому Н. В. Жадько вбачає принципову різницю поняття «місія бібліотеки» від більш звичних для нас дефініцій «функція», «роль», «призначення» [376, с. 20].

Докладний аналіз місії бібліотек зарубіжних країн, зокрема асоціацій, наводить В. С. Лазарев. Найголовніше у формулюванні місії всіх бібліотек — створення сприятливої суспільної думки у зовнішньому середовищі (по відношенню до бібліотеки), мобілізацію творчих сил співробітників. Про те, що діяльність асоціацій набула певної місії, зафіксовано в документі Сполученого Королівства Великобританії і Північної Ірландії. «Бібліотечна асоціація урочисто заявляє, що бібліотеки є основою процвітаючої демократії, культури, цивілізації і економіки. Тому Бібліотечна асоціація сприяє тому, щоб її члени мали досягати найвищих професійних стандартів, здійснювали свою діяльність на найвищому рівні, надавали високоякісні бібліотечні та інформаційні послуги, що відповідають потребам користувачів» [222, с. 5–6].

Відомо, що об'єднуючись, бібліотеки зможуть краще вирішувати завдання на перспективу. Асоціація — це добровільна організація бібліотечної громадськості, яка впливає на бібліотечну політику, бере участь у впровадженні інноваційних ідей і технологій, поширює прогресивні знання інформаційно-бібліотечної галузі та передовий досвід бібліотек. Так, Асоціація Бібліотек України (АБУ) одним із напрямів своєї діяльності вважає сприяння обміну досвідом і підвищення професійного рівня через підготовку нових програм, організацію курсів, стажувань тощо. Завдяки АБУ успішно реалізуються деякі міжнародні проекти [296, с. 30]. Провідні фахівці АБУ, члени комітету з бібліотечної політики та правового захисту бібліотек працюють над створенням законодавчого поля бібліотечної галузі. Головна функція асоціацій російських бібліотек — захищати інтереси читачів. Основни-

ми цілями Білоруської Бібліотечної Асоціації (ББА) є сприяння формуванню оптимальних умов розвитку бібліотечної справи, соціальний і юридичний захист прав та інтересів членів ББА. Асоціація активно взаємодіє з різними громадськими організаціями і фондами, зарубіжними організаціями, намагається налагодити відносини з країнами співдружності незалежних держав і разом взаємодіяти [339].

Саме тому суб'єктивне слово «місія», за Л. М. Фоміною, співвідноситься з рівнем ідей. І його доцільно використовувати не тоді, коли йдеться про план роботи на наступний рік, а при абстрактному розгляді проблеми в контексті філософського осмислення ролі бібліотеки як соціального інституту, при формуванні концепції діяльності, прогнозуванні її розвитку в контексті розвитку суспільства. Зрештою, місія усвідомлюється як внутрішнє відчуття людини, стан її душі. Людина, яка позбавлена подібного духовного зв'язку з професією, може виконувати рутинну роботу, але ніколи не стане спеціалістом в істинному сенсі слова [376, с. 15].

Не вважають рівнозначними поняття «місія» бібліотеки і «функція» бібліотеки М. І. Акіліна, Л. М. Гусєва, Н. Є. Добриніна, І. Г. Моргенштерн, Р. С. Мотульський, О. І. Ратнікова, К. Т. Селіверстова та ін. Функція визначає залежність цілеспрямованої діяльності бібліотеки від розуміння її місця і ролі в суспільстві, і реальна бібліотека — це багатоцільова система. Вона виконує різні функції, які забезпечують її взаємозв'язок не тільки з певними групами читачів, з іншими організаціями, але і з власними структурами. І. Г. Моргенштерн зазначає, що бібліотека виконує приблизно 20 «важливих» функцій» [273, с. 9]. Переважання чи згасання функцій бібліотеки залежить від економічних, політичних умов у державі, рівня розвитку науки, техніки і технологій.

Як вважає Н. Є. Добриніна, інформаційна функція реалізується тільки для того, хто сам відчуває потребу в інформації, а читання, спілкування із книгою відрізняється від спілкування із машиною. Темпи розвитку цивілізації надзвичайно високі, швидко змінюються носії інформації, але книгу ніщо не замінить, адже тільки вона повністю «задіює» інтелект людини. Отримання інформації з машини — зовсім інший вид діяльності. І місія бібліотеки не може бути реалізована, якщо люди відвикли читати. Погоджуємося з автором, що, на жаль, зростає покоління «не читачів», внаслідок чого не розвиваються важливі такі людські якості, як: ввічливість, привітність, взаємоповага, толерантність

тощо. [376, с. 27]. Отже, існує необхідність у виховній, просвітницькій роботі, але вже на іншому рівні.

Таким чином, бібліотека являє собою багаторівневу СК структуру, що забезпечує документально-інформаційну і когнітивно-комунікаційні функції (В. О. Ільганаєва, М. С. Слободяник, А. В. Соколов, Ф. І. Шарков). Але, не зважаючи на те, що стверджують теоретики, на практиці, у свідомості більшості бібліотекарів (про свідомість неодноразово писав А. В. Соколов) вона виконує функції документного сховища, реалізує себе як духовно-культурний центр. Практики впевнені, що бібліотека перш за все є культурним центром, а вже потім — технічно укомплектованим інформаційним закладом. У неї є можливості бути, насамперед, гуманістичним центром.

Нині триває поступовий перехід від інструментальної, технологічної моделі модернізації бібліотекознавства, до концептуальної, орієнтованої на нову соціокультурну місію бібліотек. На її гуманітарну роль звертає увагу Г. П. Фонотов: «...бібліотека — гуманітарний заклад, соціальною функцією якого є активна участь в освіті і вихованні особистості, її інтелектуальній та практичній діяльності, в розвитку науки і культури, забезпеченні прав особистості на користування духовними цінностями» [382, с. 45].

Сучасні теоретичні уявлення про роль бібліотеки в культурно-освітньому просторі і кращий досвід роботи висвітлюють Г. А. Алтухова, І. Ю. Багрова, В. О. Бородіна, К. Ю. Генієва, О. В. Домаренко, С. А. Єзова, Т. В. Коморовська, Т. Б. Ловкова, В. М. Маркова, Т. Б. Маркова, С. Г. Матліна, Т. В. Новальська, І. П. Осипова, Я. О. Хіміч, О. В. Черних та ін. Вони аргументують, що соціокультурна ситуація може перетворити бібліотеки в **профільовані центри культури і комунікації**. Бібліотека формує загальну інформаційну, моральну, екологічну культуру, громадську позицію своїх читачів як у процесі їх спілкування з книгою, так і при проведенні інтерактивних бібліотечних заходів.

Інформаційні процеси розвиваються настільки швидко, що підпорядковують себе традиційним елементам культури, змінюють традиційну систему культурної комунікації. Необхідно зрозуміти — акцент у бібліотечній діяльності зміщується з населення в цілому на **особистість конкретної людини**. Особливо це значимо для бібліотек освітніх закладів. Якщо розглядати діяльність бібліотеки в цілому, то можна сказати, що вона спрямована на підвищення інформаційної освіти суспільства.

Формування нової гуманітарної парадигми вимагає зміни змісту діяльності бібліотек зі створення освітнього середовища, оскільки формується нова концепція бібліотеки, тобто система уявлень про призначення бібліотеки в суспільстві і сутність її роботи з читачами в контексті проблеми безперервної освіти, змінюється ставлення до читацької аудиторії, яка сприймається не як об'єкт навчання і виховання, а як рівноправний учасник комунікативного процесу, діалогу, здійснюваного в бібліотечному середовищі. Активізуються різноманітні інтерактивні, діалогові, форми роботи з різними категоріями читачів/користувачів. Розробляються численні авторські програми, основані на методах розвивального навчання. Використання таких методів дозволяє створити умови для формування особистості, здатної саморозвиватися, приймати рішення, творчо мислити, існувати в новому інформаційному просторі. На думку Н. В. Збаровскої, її основою має стати аксіологічна концепція, відповідно до якої сутністю цієї діяльності є формування у читачів ціннісного ставлення до культури загалом, книги і читання зокрема [164].

На нашу думку, аксіологічна і технологічна складова мають перебувати в тісній взаємодії. У діяльності бібліотеки важливими завданнями є: забезпечення доступу до інформації як вищої цінності інформаційного обслуговування; формування аксіологічної бази відбору на основі законодавчих положень; професійна етика інформаційного обслуговування як складова якісного обслуговування [118].

Те, що бібліотека у ВНЗ — інформаційно-освітній центр не викликає заперечень. З виникненням нових ІКТ її інформаційно-освітні можливості розширюються і надають можливість здійсненню комунікацій. Основою сучасної комунікації є «соціальна взаємодія», суть якої наслідування знань, цілеспрямована передача інформації. Звідси по-новому висвітлюється роль кожної людини в інформаційному середовищі ноосфери, що повертає її до внутрішніх проблем розвитку своєї свідомості й енергоінформаційної структури [85]. Нові соціокомунікаційні умови визначають певні підходи в інформаційному обслуговуванні. Щоб навчити студентів застосовувати інноваційні технології, необхідно сформувати у них уміння управляти інформаційними ресурсами та комунікаційними технологіями, а також ознайомити зі стратегією їх використання. Форми і методи бібліотечної роботи сприяють формуванню ціннісного ставлення до інформації: бесіди, консультації, індивідуальна робота зі встановленням

міжособистісних контактів, лекції, культурно-просвітницькі заходи та ін.

Соціокультурна ситуація трансформувала традиційні функції бібліотечних установ, які все більше перетворюють бібліотеки в профільовані центри культури і комунікації [10, 15, 54, 74, 130, 146, 174, 331, 381, 392]. У колективах бібліотек під впливом соціальних вимог змінювалися цінності й орієнтири, трансформувалися функції та напрями діяльності. Як зазначає С. А. Єзова, ідеологічну парадигму «керівництва читанням» (90-ті рр.) змінив діалогічний підхід у бібліотечно-інформаційному обслуговуванні читачів; основоположними функціями в діяльності бібліотек є соціалізація й інкультурація особистості. Під впливом ЗМІ і комунікації урізноманітнилися форми масової роботи: читацько-глядацькі конференції, телепередачі про книги, актуалізується метод «мостів» (телемости, телеконференції). Інформаційний компонент, як невід'ємна складова проведення масового заходу, є основним; реалізується можливість людей різних країн і культур опинитися в одному просторі — інформаційному, культурному, соціальному, освітньому або в будь-якому іншому [143, 148, 150, 151].

Окрім того, сучасні ІКТ надають можливість побудови процесу навчання як «діалогу культур», формують діяльнісну основу навчання, вони визначають соціокультурний контекст і контекст майбутньої взаємодії в особистому житті та професійній діяльності. ІКТ утворюють міжкультурне простір, в якому розвиваються емоції, почуття, особистісні якості. Використання ІКТ сприяє зростанню обсягу нових знань та розвитку здатності критичного аналізу інформації, розвиває здатність ефективно взаємодіяти у віртуальній та реальній міжкультурній комунікації.

Основи розвитку підвалини розгортання соціально-культурної місії бібліотек в умовах інформаційного суспільства з урахуванням об'єктивного еволюціонізму розкриваються в публікаціях В. О. Ільганаєвої [172, 174]: «Сучасні університетські бібліотеки України залишаються посередниками і провідниками в інформаційно-насиченому середовищі. Якість їхньої роботи щодо задоволення запитів і потреб залежить не просто від кількості інформації, а й від вибору зразків поведінки і розширення свідомості особистості до рівня «безмежності» просторово-часового континууму; вони є соціально-культурними організаціями. Місія діяльності університетської бібліотеки цілком збігається з призначенням бібліотеки як соціально-комунікативного феномену» [174, с. 13].

Бібліотека ВНЗ призначена для інформаційного забезпечення завдань вищої школи і задоволення інформаційних потреб користувачів, студентів, викладачів. Тому для іміджу бібліотеки важливо відповідати очікуванням користувача, задовольняти його інформаційні потреби, зробити доступною для нього інформацію. Все це може забезпечити найважливіша функція бібліотеки — комунікаційна. Вона реалізується завдяки обслуговуванню, наданню сервісних послуг, зокрема електронних.

У монографії «Еволюція місії бібліотек вітчизняних навчальних закладів» Г. Ю. Кудряшова розглядає еволюцію місії бібліотеки ВНЗ як процес поступових змін конкретних форм втілення місії на різних історичних етапах у зв'язку зі зміною тих завдань, які суспільство ставить перед вищими навчальними закладами. Тобто фактично йдеться про зміну конкретних форм утілення місії, а не самої місії. Автор зазначає, насамперед, це виробничі процеси, що сприяють реалізації місії: інформаційне забезпечення навчальної та наукової діяльності у ВНЗ, формування фондів тощо, які зазнали змін під впливом процесу інформатизації, економічних перетворень [217, с. 127].

Місією цих бібліотек вважатимемо і сприяння формуванню надійного та комфортного інформаційного середовища для своїх користувачів. Надійність — це не лише гарантований доступ до інформаційних ресурсів, а й створення умов для формування безпечного для розвитку особистості інформаційного простору, який може сприяти зростанню творчих здібностей і духовних якостей особистості. Відмінною ознакою бібліотек в Інтернет-просторі є можливість орієнтувати свої ресурси на потреби користувачів, можливість надавати інформацію з найменшим інформаційним шумом. Про цю значну перевагу бібліотек необхідно знати користувачам. Тому нині зросла потреба просвітницької роботи бібліотек не лише шляхом безпосереднього спілкування, але й в Інтернеті (онлайн-спілкування) [120].

На думку фахівців [5, 15, 26, 34, 52, 62, 119, 120, 146, 154, 217, 262, 295, 331, 343, 357, 370, 409, 414, 418, 427], традиційна місія бібліотек — просвітництво, знання, освіченість, культура не зменшилась із розвитком сучасних ІКТ у глобалізаційному світі. Навпаки потік завдань стає різноманітнішим.

Як підтвердження вищезазначеного наведемо висловлювання бібліотечних практиків [60, с. 7]: бібліотеки в інформаційному суспільстві необхідні для гуманізації суспільства; бібліотеки мобільні і краще за всіх орієнтуються в будь-якому інформаційному



полі; живе спілкування навчає людей бути не тільки розумними, але й коректними до співбесідника; книга — цемент людських відносин; безоплатне інформаційне обслуговування — це і є бібліотечний гуманізм!

Що робити і як ефективно працювати сучасній бібліотеці радить А. В. Соколов: «...мислити гуманістично, а діяти технологічно» [332, с. 11]. Автор запевняє, що гуманізм життєво важливий для сталого розвитку інформаційного суспільства. Гуманізм — це система п'яти універсальних категорій культури: раціоналістичної (розум, знання), вольової (свободи самореалізації), естетичної, аксіологічної (безкорисливий альтруїзм) і етичної (толерантність, не насилля). Відповідно суть місії бібліотек полягає у ствердженні в суспільній свідомості гуманістичних універсальїй культури і активної протидії всім проявам дегуманізації суспільства. Бібліотечна діяльність, націлена на виконання гуманістичної місії, являє собою бібліотечний гуманізм.

Відома російська дослідниця І. І. Тихомирова неодноразово у своїх працях підкреслює, що сучасна бібліотека — це не технології, не сфера побутових послуг, а інститут, який відповідає за збереження і розвиток культури, формує через книгу і читання ментальність і духовне життя народу [370, с. 21] Беззаперечною є роль бібліотеки як культурного центру. Більшість функцій бібліотеки не зникнуть з часом, а, навпаки, розвиватимуться. На думку О. А. Матвєєвої, сучасні ІКТ дозволяють забезпечити загальнодоступність культурних цінностей, а сучасні способи збереження і трансформування інформації створюють реальність долучення до цього процесу декількох поколінь людей. Є можливість віртуального спілкування, здійснення і співвіднесення в єдиному просторово-часовому вимірі різноманітних культур [248, с. 116].

Вважається, що сучасні ІКТ сприяють розвитку бібліотечного гуманізму. Однак, для цього, вважає А. В. Соколов, необхідно розробити гуманістичні технології бібліотечної справи, а саме використання Інтернету як гуманістичного ресурсу, гуманізувати бібліотечну школу, бібліотечне управління і бібліотечне право. А. В. Соколов пояснює, що гуманістична політика має виходити із аксіоми, що бібліотека не стільки інформаційна служба, скільки гуманітарний центр книжкової культури і вільного спілкування людей. Бібліотечний гуманізм являє собою інтерпретацію культурних універсальїй, представлених в еталонній формулі гуманізму, що прийнятно для бібліотечно-бібліографічному со-

ціальному інституту [332, с. 27]. Але реалізувати бібліотечний гуманізм у сучасних соціокомунікаційних умовах без звернення до інформаційно-комунікаційних технологій і віртуального бібліотечного простору неможливо. Погоджуємось з автором, що співвідношення між ідеєю гуманізації суспільства й ідеєю його інформатизації полягає в тому, що гуманізація є метою соціальних перетворень, а інформатизація — засіб досягнення цієї мети. Для того, щоб суспільство не зазнавало «дегуманізації», необхідно зберігати такі інститути соціалізації, як бібліотеки.

Відзначимо, що обговорення місії бібліотеки в інформатизації суспільства змістилося із прогнозів у практичну площину. Але незалежно від того, яким чином змінюється бібліотека, найважливішим завданням залишається збереження балансу між призначенням, місією її в суспільстві і допустимими межами перетворень. Послуга спілкування для багатьох людей є однією із найпривабливіших ознак традиційної бібліотеки. Глибокі соціальні зрушення сприяють об'єднанню людей навколо бібліотеки як духовного і культурного джерела, а значить, не тільки для інформації, але і для спілкування. Відтак призначення бібліотеки полягає в збереженні балансу традиційних, базових цінностей із трансформацією, яка не допускає поглинання книги, читання існуючої культури. Бібліотекарі продовжують забезпечувати не тільки інформаційно-документні функції, але і послуги «людського спілкування».

Бібліотеки є неперевершеними інституціями збереження культури і органом із забезпечення доступу до неї. Цей заклад забезпечує людині комунікацію з кращими мислителями всіх часів і народів, адже користувачі можуть безоплатно використовувати всі надбання. До того ж перед бібліотеками, як вважає О. Ю. Біричевська, постає завдання поєднати традиційне читання з читанням в Інтернеті, знайти баланс між цими факторами, розробити методики пробудження читача до поглиблення читання. Бібліотеки вже давно не просто фабрики з видачі книг, а культурно-інформаційні центри для всіх верств населення. Нові засоби комунікації необхідно використовувати для того, щоб відвідування закладів культури було цікавим і захоплюючим [44, с. 51]. Саме вони створюють умови для спілкування. Бібліотекарі наповнюють його гуманістичним змістом, як саме дізнаємось у наступному розділі.

## 5.2. Гуманістичний зміст бібліотечного спілкування

Нині бібліотеки мають все необхідне, щоб перетворитися на центри гуманістичної просвіти у процесі виконання своїх соціальних функцій, зокрема освітніх, ціннісно-орієнтованих, морально-етичних, меморіальних, екологічних, а також функцій гуманістичної спрямованості. Саме тенденції вдосконалення гуманістичної складової бібліотечної справи нині стають в Україні найбільш значними, оскільки бібліотеки є «найзгуртованішим», централізованим та дисциплінованим суспільним інститутом [14, 31, 90, 171, 296, 392]. Вони є провідним складовим елементом у системі трансляції цінностей, допомагають читачам у виборі та ранжуванні пріоритетності тих чи інших ціннісних орієнтацій чи настанов. Бібліотечний соціальний інститут залишається по суті єдиним центром, що залишається поза ринковими відносинами, здатний через книгу й читання поширювати гуманістичні цінності, одухотворяти і об'єднувати людей, впливати на якість духовного життя. Бібліотека не створює яких-небудь цінностей, що виходять за межі її функціонального призначення. Головна соціальна місія виражається в тому, що вона забезпечує інформаційну роль по відношенню до інституту культури взагалі, до культури кожного конкретного читача.

У філософському словникові зазначено, що гуманізм як загальнолюдська цінність передбачає «значущість людини як особистості, її право на волю, щастя, розвиток і вияв своїх здібностей, визнає благо людини критерієм оцінки соціальних інститутів, а принципи рівності, справедливості, людяності — бажаною формою взаємин між людьми» [379, с. 3]. Відомий учений Д. С. Ліхачов вважав, що ХХІ століття буде століттям гуманітарних наук і гуманізму, які сприяють моральній стабілізації особистості, її загальній інтелігентності.

Зокрема В. Р. Фірсов пояснює це так: «гуманізація передбачає: активне розкриття культурної спадщини, що міститься у фондах бібліотеки; обоюсторонню зацікавленість бібліотекаря і читача в спілкуванні; створення сприятливих умов для контактів читачів між собою, надання різноманітних послуг, які сприятимуть виконанню перших трьох із перелічених завдань» [380, с. 15]. Аналізуючи монографію А. С. Чачко «Современная библиотека в процессе трансформации» (2003 р.), Г. Саприкін, зазначив, що в умовах постійних, глибоких змін суспільства, віддзерка-

люваних у бібліотеці як соціальному інституті, — незмінним залишається призначення бібліотеки, що служить гуманістичній меті — розвитку людини. Призначення бібліотеки і пов'язані з цим базові цінності бібліотечної професії — первинні, оскільки обумовлені метою діяльності. А методи, способи, засоби — вторинні: вони забезпечують досягнення мети [322, с. 14]. Цим самим, започаткована ідея про те, що в умовах постійних, глибоких змін суспільства, віддзеркалюваних у бібліотеці як соціальному інституті, — незмінним залишається призначення бібліотеки, що служить гуманістичній меті — розвитку людини.

Американський вчений Дж. Шира радив частіше згадувати про гуманістичні джерела бібліотеки, оскільки вважав, що існує загроза випустити з поля зору людину з її потребами і закладеними в неї гуманістичними цінностями [410, с. 13]. Як переконалися, у цьому нас запевняють й інші провідні дослідники гуманістичної діяльності бібліотек: С. О. Басов, К. Ю. Генієва, С. А. Єзова, В. О. Ільганаєва, А. В. Соколов, С. Г. Матліна, І. І. Тихомирова, А. С. Чачко.

Базові цінності і діяльність бібліотек обговорюються професіоналами, зокрема С. О. Басовим, А. С. Чачко. Так, С. О. Басов у своїй статті [26, с. 23] веде мову про базові суспільні цінності на переломі епох та спонукає до роздумів, що вплив бібліотеки на життєдіяльність людини і суспільства може бути не тільки гуманістично-розвиваючим, але й технократично-деструктивним. Отже, маємо неоднозначний підхід, що сприяє обговоренню гуманістичного змісту спілкування.

Уся система ставлення людини до інших людей реалізується в спілкуванні. Якщо прирівняти бібліотеку до живого організму, то це його душа. Незважаючи на зміни в навколишньому середовищі, атмосфера добра і розуміння тут пануватиме завжди. А розширення її комунікаційних можливостей, як зазначає В. О. Ільганаєва [341], не тільки змінює весь світ бібліотеки, а й торкається багатьох аспектів її функціонування, таких як соціальної організації (мети діяльності, організаційної структури, обслуговування і забезпечення інформаційних потреб тощо).

Комп'ютерне покоління читачів впливає на **завдання** бібліотеки: постає необхідність формування та розвитку здібностей і навичок спілкування. Бібліотечне спілкування, перш за все, спрямоване на встановлення контактів і впізнання учасників, суб'єктів бібліотечної взаємодії для реалізації завдань бібліотечного сервісу. Комунікативний процес спілкування все біль-

шою мірою сприяє розвитку комунікаційної діяльності бібліотеки. Маються на увазі нинішні можливості інформаційного обслуговування (багатофункціональні пристрої), використання інформаційно-комп'ютерних технологій (ІКТ), документальних, дистанційних (електронна пошта, он-лайн, закладки тощо), тиражування документів та інших носіїв інформації (CD, флеш, електронна книга). З урахуванням цього, можна внести деяке доповнення до розуміння бібліотечного спілкування в умовах посилення міжкультурної комунікації, пов'язане з комунікаційною метою бібліотечного спілкування. **Комунікаційна мета** бібліотечного спілкування полягає в досягненні впізнаваності один одного суб'єктами комунікації, формування профілю інформаційного обслуговування на основі знайомих їм тематичних модулів [87].

У підрозділі 2.1. було виокремлено основні функції діяльності бібліотек стосовно спілкування. Спробуємо визначити як у процесі спілкування вирішуються завдання його гуманістичного змісту.

Нині все частіше обговорюють питання про дезорганізацію (кризу) бібліотек (С. Г. Матліна, Г. Б. Паршукова, В. К. Скворцов, А. В. Соколов та ін.). Можливо, в цьому є і причини непорозуміння в спілкуванні. Відомий теоретик бібліотечної справи М. Я. Дворкіна помітила його у протистоянні бібліотекарів читачам. Адже незважаючи на розмови про орієнтацію на користувача, читача, однак, у сучасних умовах у бібліотеках їм відводять далеко не головне місце (можливо тому, що працює з ними інше покоління фахівців). Кожен представник бібліотечної професії відповідальний перед суспільством за сумлінне виконання обов'язків, оскільки цього від них чекає суспільство, люди, що звертаються до їх послуг [130]. Можливо причина і в тому, що кількість фахових бібліотечних спеціалістів з кожним роком зменшується.

Виконання обов'язку передбачає наявність завдань і функцій поставлених перед соціальним інститутом. Специфіка бібліотеки в порівнянні з іншими інститутами культури полягає в тім, що долучення до культури відбувається через документи, в яких відображені, закріплені елементи культурної реальності. Виходячи з цього, М. М. Самохіна називає чотири сутнісних функції бібліотеки:

1. кумуляція — збирання і зберігання документів та інформації про них;

2. класифікація — «зберігання» документів у фонді, що виступає в якості моделі культури;
3. трансляція — надання абонентам класифікованих документів та інформації про документи;
4. ціннісна орієнтація — ієрархізація елементів моделі, виділення цінностей і рекомендація їх абонентам.

Функціонерами інституту є бібліотекар і абонент. В інтерпретації М. М. Самохіної «Бібліотекар — це будь-яка людина, що працює в межах інституту і відповідно до норм інституту бібліотечної діяльності, тобто виконує перелічені функції» [321, с. 12]. Вважаємо, що автор не зовсім коректний стосовно фахівця-бібліотекаря; «будь-яка людина», здебільшого, байдужа до роботи і не матиме авторитету ні серед читачів, ні серед колег. Зазвичай такі співробітники не надовго затримуються в колективах.

Про те, що зовнішнє середовище докорінно зазнало змін, зазначено в підрозділі 3.1. В умовах нової глобальної відкритості світ стрімко змінюється, що потребує об'єктивного теоретичного осмислення тих процесів, що вплинули на функціонування соціальних інститутів. Для бібліотек — це Інтернет, який змінив традиційну систему бібліотечної діяльності. Саме тому В. П. Леонов на професійному рівні старшого і молодшого поколінь відзначає труднощі в психології відносин поколінь «батьків», і «дітей». Для «батьків» — не зовсім знайомий, новий феномен, чуже середовище. Вони справедливо заявляють, що наша цивілізація стає image-oriented — орієнтованою спершу на картинку, образ, а потім уже на слово. «Батьки» вважають, що електронний носій не може замінити книгу для читання. Читання книги — витончена функція культури. Розум сприймає прочитане значно швидше, він постійно здійснює відбір, активізує логічне і образне мислення. Але цього всього не знає той, хто розглядає картинку в Інтернеті і текст до неї. Але головне в тому, що людям не вистачатиме звичайного, традиційного спілкування. Для «дітей» все навпаки. Інтернет є кровоносною системою живого організму, де час між подіями і його описуванням скорочено до мінімуму. Мережива техніка, на їхню думку, покликана, «...скинути владу іншої техніки, давнішої, грубішої, варварської, — знищити встановлену Гутенбергом п'ятисотлітню тиранію друкарського верстага». Книжкову культуру змінила посткнижкова. Отже, на думку автора, під впливом нових умов змінився якісно бібліотекар-професіонал. Його діяльність ускладнилась. Її характеризує більш активна по-

зиція, інтерес до нового, бажання самому сприяти підвищенню престижу професії [225].

Функція сучасного бібліотекаря, що працює в умовах інформаційно насиченого суспільства, полягає у тому, щоб створити умови, організувати комфортне середовище бібліотеки так, щоб з найменшою економією розумових сил і часу користувач, читач, поглиблено засвоїв інформацію. Організуюючи інформаційну комфортність бібліотечного середовища, бібліотекар сприяє і просвітництву, а також культурному збагаченню. Бібліотека за допомогою документних надбань сприяє розвитку інтересів, формує, особливо в юних читачів, моральні якості: доброту, турботливість, толерантність, тобто гуманність. Але, коли є ускладнення у відносинах між бібліотекарями, то звичайно вони відчуються і у взаємовідносинах «бібліотекар-читач».

Найважливішим аспектом є гуманістична спрямованість стосунків бібліотекаря і читача під час спілкування. А. С. Чачко вважає що, «...і читач, і бібліотекар як суб'єкти бібліотечної діяльності, зумовленої потребами пізнавальної, навчальної, виробничої, наукової, мистецької, культурної, духовної, дозвіллевої та інших видів людської діяльності, а також суто ідеальними інтересами особистості, — не можуть бути адекватно досягнені інакше, ніж за допомогою людиноцентричної (гуманістичної) концепції та гуманітарних наук» [391, с. 31]. Сучасна формула призначення бібліотеки в основному виходить з розуміння її як культурно-цивілізаційного феномену.

Дійсно, гуманістичний вплив на читача починається з культурного простору бібліотеки. Цю тему висвітлювали Т. Ф. Берестова, К. Ю. Генієва, Т. Д. Жукова, В. О. Ільганасва, А. І. Каптерев, І. Я. Конюкова, Т. Б. Маркова, Р. С. Мотульський, А. В. Соколов, М. С. Слободяник, А. С. Чачко та ін.

Найбільш поширена сучасна тенденція в бібліотечній діяльності, пов'язана із проблемами моделювання бібліотечного простору. За С. Г. Матліною, сучасна бібліотека має втілювати концепцію «третього місця» — щось середнє між місцем роботи і місцем проживання. Тобто створювати просторий і комфортний простір для спілкування. Ця роль бібліотечного простору зростатиме в умовах збільшення фрілансерів — людей, які працюють у віддаленому режимі, не приречені до жорстко закріпленого робочого місця і конкретного роботодавця. Для них бібліотека — «третє місце» — оптимальний варіант організації простору. Цей простір повинен бути по-своєму нейтральним, який можна

швидко переформувати, щоб створити умови не тільки для роботи, але й для задоволення. Мотивація одержання задоволення, радості, позитивних емоцій, в результаті яких людина заряджається новою енергією, стає переважаючою [251, с. 6].

Питання використання простору бібліотек нині посилились такою проблемою, як залучення читачів/користувачів. Як уже зазначалось, до бібліотек приходять люди зі своїми ноутбуками, щоб попрацювати. Із бібліотечних послуг вони використовують тільки канал виходу в Інтернет і приміщення. Б. О. Купріянов правильно ставить питання, чому цю ідею, підказану самими відвідувачами, не підхопити бібліотекам? Вони сповна можуть взяти на себе організацію таких зон, де людина працюватиме, не беручи приміщення в оренду, але при цьому використовувати ті послуги, які вона пропонує: Інтернет, роздрукування, ксерокс тощо [219, с. 31]

Модель **коворкінгу** частково уже впроваджується в практику роботи бібліотек, про відзначалося в підрозділі 4.2. Окрім того, що бібліотекарі дозволяють користувачам працювати на своїх ноутбуках/планшетах та інших технологіях, ще потрібно розмовляти, розказувати про переваги бібліотечних послуг та заходів. У такий спосіб можна сприяти встановленню контакту, тактовно підійти до того, щоб даний відвідувач став не тільки потенційним відвідувачем, але й користувачем/читачем бібліотеки. Можливо, це і нав'язливий сервіс, але ж ним користуються нині досить активно у всіх сферах людської діяльності. Чому б і бібліотекам не взяти це за приклад, як форми роботи з такими відвідувачами. Напевно, це потребуватиме додаткових зусиль для рекламування фонду, послуг бібліотеки, зокрема і новітніх технологій. У більшості бібліотек електронні книги уже стають важливою складовою роботи. Адже спостерігається тенденція до того, що ймовірно значна частина фонду складатиметься з віртуальних ресурсів. Щоб людина не раз приходила в бібліотеку, необхідно використовувати індивідуальний підхід, що потребує встановлення контакту, спілкування, основою якого є — **добро-зичливість**.

Взагалі створення атмосфери відкритості, доброзичливості сприймається неоднозначно. Виявляється, що заставити людей посміхатися нині надзвичайно складно. Саме тому в бібліотеках стали створювати соціально-психологічні служби, а в колективах періодично проводяться тренінги, що допомагають зняти стрес. Зрозумівши, яке полегшення забезпечує знання стресу,



одні бібліотеки стали проводити сеанси мистецтвотерапії. За своєю формою — це слайд-спектакль: на фоні приємної музики відвідувачам показують слайди із зображенням чудових архітектурних пам'ятників, шедеврів живопису і скульптури. Смісл ідеї полягає в тому, щоб не давати глядачеві занадто інформації, а допомогти йому за допомогою споглядання одержати позитивні емоції, повноцінний відпочинок. А комфортне середовище відповідно сприятиме дружньому спілкуванню [81].

Отже, застосування та використання сучасних ІКТ дозволятимуть значно поліпшити та організувати простір бібліотеки, а толерантне ставлення до відвідувачів, тактовне спілкування наблизить до гуманістичного. Від активності бібліотекарів залежить встановлення взаємозв'язків між продуктами культури і їх споживачами, в ролі яких постають читачі бібліотек. За К. Ю. Генієвою, ці живі агенти історичного процесу, у свою чергу, впливають на життя бібліотек, видозмінюючи і вдосконалюючи їх [34].

Взаємодію читача і бібліотекаря розглядають й інші бібліотекознавці: В. О. Бородіна, О. Л. Біличенко, Г. І. Іванова, В. А. Маркова, Т. В. Новальська, Т. М. Коваль, О. В. Черних та ін. Маючи на увазі гуманістичну складову, всі вони наголошують на відродженні методів систематичної роботи з художньою літературою.

Так, О. В. Черних поглибила узагальнення міжнаукових зв'язків моделі «читач-текст» у системі бібліотечної комунікації на прикладах їхньої взаємодії. Читання художнього твору — своєрідна захоплююча бесіда із розумним, доброзичливим другом, котрий прагне застерегти від помилок, пробудити в людині краще, що закладено в ній від природи, й водночас зробити це непомітно, тактовно, крок за кроком, без диктату. Безперечно, така позиція має гуманістичну основу [395, с. 16].

Всі вияви комунікативної діяльності читача — опосередковані за допомогою знакових мов — тексту, міжособистісного спілкування читача і бібліотекаря, — мають спільні соціальні орієнтири й систему спільної бібліотечної комунікації. Метою бібліотеки в спільній з користувачем діяльності є надання допомоги в реалізації його потреб завдяки найповнішому використанню текстового й знанневого потенціалу бібліотеки. На сучасному етапі розвитку це потребує нових моделей поведінки й комунікативних навичок бібліотекаря.

В. А. Маркова описує читача як комунікативного діяча і пропонує декілька умовних моделей. Щодо авторської інтенції він

може відігравати роль: читача-співрозмовника, читача-послідовника, читача-користувача. Але, зазвичай, у читанні одного тексту поєднуються декілька моделей [242].

Для бібліотекаря література — не просто текст, а відображення в художніх образах життя людей, їх долі. В свою чергу, читач для нього не школяр чи студент, а суб'єкт культури і суспільних відносин. У спілкуванні, опосередкованому книгою і читанням, закладені позитивні настанови на іншу людину, передавання досвіду культури від одного покоління іншому. Книги можуть вирівнювати емоційний стан, сприяти вихованню волі, стабілізуючи характер. Відомий вчений Д. С. Ліхачов так пише про літературу: «Література надає нам колосальний, щирий і глибокий досвід життя. Вона перетворює людину на інтелігента, розвиває в ній не лише почуття прекрасного, але й розуміння — розуміння життя, його складності, слугує поводитирем в інші епохи та до інших народів, розкриває перед вами серця людей. Одним словом робить вас мудрими. Але все це відбувається лише тоді, коли ви читаєте, занурюючись у дрібниці, оскільки найголовніше часто криється саме в дрібницях» [228, с. 95].

Комунікаційний підхід до феномену художньої літератури досконало дослідила О. Л. Біличенко. Художня література виконує роль каналу соціальної та історичної трансляції, її герої виражають і представляють сучасну культуру, літературу зокрема, реципієнтам наступних етапів суспільного розвитку. На її думку, застосування соціокомунікативістики в пізнанні феномену художньої літератури сприятиме формуванню загальних понять, які б упорядкували інформацію, отриману в процесі читання. Художня література, представлена різними напрямками і стилями, разом з іншими продуктами духовного виробництва зазвичай спрямована на вирішення завдання регуляції людської поведінки, що надає можливість уявити її як підсистему соціальних комунікацій. Це може здійснюватися різними каналами, які насамкінець поєднуються в два напрями: виховання і формування певних історичних типів особистості та соціонормативний вплив на різні соціальні групи, координацію їх діяльності з метою досягнення суспільно значущої мети [43, с. 17].

У спілкуванні, де не відчутній диктакт, закладена гуманістична складова професії бібліотекаря. Така специфічна спільна увага до ролі читача у процесі сприйняття, інтерпретації і, зрештою, — творення тексту, пов'язана з соціальною діяльністю людини в комунікаційно-комунікативних процесах, які реалізу-

ються як передумова багатоаспектного, всебічного розвитку. Як переконують науковці, мабуть це буде тим арсеналом, цінність якого ще чекає на своє усвідомлення.

В. О. Бородіна розробила квалітологічну модель читацького розвитку особистості [54]. Читацьке спілкування — самостійна сфера, в якій відбувається читацький розвиток особистості. Одночасно він є формою читацької свідомості і напрямом читацької діяльності, а також її продовженням. З урахуванням наведеного визначення можна виокремити два типи читацького спілкування:

**безпосереднє:** діалоги, бесіди і обговорення, що відбувається в читацькому товаристві при «живому» контакті; аудіальне за допомогою телефону; аудіовізуальне за допомогою телефону; в режимі он-лайн, чат та ін.;

**опосередковане:** спілкування триває заочно без реальної присутності і співучасті тих, на кого націлене спілкування. Це, насамперед, автори тексту, критики. Таке спілкування має односторонню спрямованість. Читач вибудовує його як відповідь, зауваження, міркування, згоду чи незгоду з приводу думок і почуттів, які висловлені автором чи критиком.

Але й зі сторони автора чи критика спостерігається прагнення до спілкування. Це різнопланові звернення до читачів, залучення уваги до певної частини тексту, передбачення реакції читача, посилення на його досвід і уяву, на можливе непорозуміння чи незгоду тощо [54, с. 47]. Відповідно до змісту читацького спілкування можна дійти висновку про особливості читацької свідомості, спрямованості і діяльності тих, хто спілкується безпосередньо чи опосередковано. Упевнено можна стверджувати, що сам процес спілкування є потужним засобом впливу на свідомість і діяльність читача. Бібліотека — це точка опори комунікації, де бібліотекар і читач сполучені в єдиному комунікативному просторі.

У зв'язку з цим Т. Б. Маркова розглядає бібліотеку як дисциплінарний простір, тобто місце, в якому існує особливий порядок, виробляються правила, що сприяють умінню читати і мислити, складається специфічний бібліотечний етос, основою якого є пошана до книги як цінності [244].

Отже, чим більше приходитиме людей до бібліотеки, тим перспективнішою стає **комунікативна** взаємодія. В нових умовах конкуренції в комунікаційному просторі бібліотека повинна стати більш «товариською» [28], тобто комунікабельною. В цьому виявляється її культурна стратегія, творче спрямування на конкретного читача, користувача. Саме тому спілкування в сучасній

бібліотеці набуває нового змісту: це не лише бесіда бібліотекаря з читачем у процесі видачі та повернення книг, а й специфічний комунікативний фон усієї інформаційно-бібліотечної роботи. Необхідно ефективно організовувати бібліотечне обслуговування, з урахуванням їх вікових особливостей.

З цією метою практикуються нові форми активності. Все більше бібліотеки стають **культурними** дискусійними центрами, де працюють гуртки, клуби, проводять семінари, люди зустрічаються і спілкуються. При всьому цьому, при бажанні можна брати книги для читання. За матеріалами огляду Т. Філіпової дізнаємось про основні **ціннісні** аспекти сучасної бібліотеки для більшості громадян, це насамперед: гарний дизайн, комфорт, нові ідеї (жива бібліотека, арт-паті, виставки, що передбачають «хобі людей», заохочуючи тим самим все більше нових читачів тощо). Говорячи про майбутнє бібліотек, С. Г. Матліна зазначає: «Нині, коли в більшості креативного класу вдома є айфаони і айпеди, бібліотека їм необхідна як площадка для безпосереднього «живого» спілкування, дискусій, зустрічей з інтелектуалами, які не «засвічуються» на телебаченні [170, с. 8].

Про ефективність роботи гуманітарного центру читацьких ініціатив ділиться О. Соловйова [337, с. 53]. Усі цільові проекти бібліотеки є основою системної гуманітарно-просвітницької роботи серед населення. Автор наводить фактори, що сприяють розвитку читацького інтересу. Інші практики констатують [108, 337, 343] про те, що бібліотеки відновили клубну роботу і стали справжніми соціо-культурними центрами, де поєднуються інформаційні інтереси різних поколінь, або за віком у малі соціальні групи, де вони можуть здійснити реалізацію своїх особистісних потреб. Все це зміцнює гуманістичні цінності, створює комунікаційне середовище, на зразок медіатеки. Тобто, виникла своєрідна територія спілкування, де є відчуття соціальної повноцінності та причетності до добрих справ, суспільного визнання. Такі центри вирішують певні завдання, але головна їх мета: організація дозвілля в соціо-культурному середовищі з метою організації системи просування книги і читання, регулярного спілкування в соціальних групах зі спільними інформаційними потребами. Завдяки високоосвіченим професіоналам, проведені заходи створюють позитивні емоції, що перешкоджають стресам.

Традиційне спілкування, яке відповідає сутнісній потребі особистості в безпосередньому контакті, залишається не тільки за-

требуваним у бібліотеці як соціокультурному інституті, а є пріоритетним. На нашу думку, бібліотеки, повинні всіляко надавати можливості для культурного спілкування, впроваджувати нові форми співпраці, враховуючи бібліотечну специфіку, перш за все це виявляється в гуманістичних цінностях.

**Гуманістичні цінності** формували бібліотеку протягом багатьох століть, надавали цілеспрямованість її розвитку. Орієнтація на суспільні потреби в бібліотеці як суму безкінечно різноманітних індивідуальних потреб передбачає застосування нею всіх видів і форм комунікаційної діяльності. Цілісність і несуперечливість різноманітних видів комунікаційної діяльності бібліотеки є умовою реалізації її місії. У своїй діяльності бібліотеки базуються на визнанні загальнолюдських цінностей (милосердя, доброти, чесності, порядності, справедливості, гідності тощо), суспільно-значимих (формування громадянина-патріота, якому притаманні нове мислення, демократичний стиль діяльності, високий рівень самосвідомості та культури) та особистісні з урахуванням індивідуального підходу (милосердність, доброзичливість, бережливість тощо).

Проблема формування гуманістичної спрямованості спілкування особливо актуальна в навчальних закладах, оскільки досить поширеними є явища негуманної поведінки молоді — наслідку авторитарного стилю відносин, перебування в місцях з недостатньо високою культурою спілкування дорослих (ринки, несанкціоновані мітинги, сходки тощо). Бібліотечне спілкування — не просто обмін інформацією, а процес передачі цінностей: інтелектуальних, моральних, естетичних. З теорії педагогіки співробітництва впливає принцип спілкування і взаємної причетності.

Більшість авторів вважають, що гуманізація бібліотечного обслуговування передбачає вирішення одного з головних завдань: комунікаційну соціалізацію в інформаційному суспільстві. Бібліотекарі обирають різні форми здійснення таких завдань: лекторії, бесіди, індивідуальні консультації та ін. Успіх сприяє тим, хто оперативно відгукується на вимоги часу, об'єднує в своїх рядах людей, зацікавлених у спілкуванні на обрану тему.

**Цінності, які сприяють соціалізації**, розглянемо на прикладі студентської молоді. Питання соціалізації порушуються досить часто. Соціалізація — це процес інтеграції індивіда в суспільство, в різні типи соціальних груп і соціальних структур, в різні дії соціальних норм через засвоєння ним елементів культури, соціальних

норм і цінностей, на основі яких формуються соціально значущі ознаки особистості [70]. Процес соціалізації має суб'єктивно-об'єкту характеристику. На думку психологів, соціалізація відбувається в наступних сферах життя людини: у діяльності, у спілкуванні та у сфері самосвідомості. Можна передбачити, що соціалізація особистості у навчальному закладі — багатогранний, складний процес, який передбачає педагогічні (виховання і самовиховання) і соціальні (об'єктивні умови життєдіяльності, соціальні інститути) впливи, які відбиваються у поглядах і поведінці студентів. Бібліотека — один із соціальних інститутів в середовищі якого відбувається соціалізація особистості.

Оскільки сучасний освітній простір досить інформатизований, то головним завданням бібліотеки є формування інформаційних потреб студентів. Якщо в людини не сформована система цінностей і на її основі — система пріоритетів, що відповідає глобальним системним принципам безпеки життєдіяльності, то структура його ІП значно залежить від фасцинації тієї частини інформаційного простору, в яке він потрапив, керуючись миттєвою метою. У такому разі в людини формується цілеорієнтоване інформаційне середовище з недостатньо впорядкованою структурою. Звідси виникає необхідність надання допомоги користувачам у формуванні ІП на основі системи пріоритетів при відборі інформації в своє інформаційне середовище. Таким чином користувачі отримують можливість побудови свого інформаційного середовища відповідно до системи цінностей. Таке інформаційне середовище сприятиме гармонійному розвитку особистості, стане основою творчого розвитку [32].

Одним з оптимальних шляхів у бібліотечному обслуговуванні фахівці бібліотек вважають наукове обґрунтування та методичне залучення студентів до мистецтва живого слова, оскільки воно допомагає їм у доступній, зрозумілій формі ознайомитися з багатоваріантністю світобачення і сприйняття дійсності, а відтак, визначитися зі своїми орієнтирами щодо духовного розвитку. З цією метою бібліотека розробляє програми духовного розвитку особистості, в яких вони охоче беруть участь.

Сучасна бібліотека транслює культурні норми та цінності від покоління до покоління, сприяючи соціальній адаптації і соціалізації молодого покоління протягом усього життя. Кожна з цих бібліотек на певному етапі життя особистості здійснює виховний вплив: розвиває літературний смак, збагачує інтелект, розширює коло читання, що сприяє культурі мови та культурі поведінки.

Студенти — це майбутні фахівці, керівники, педагоги, вони повинні мати широкий світогляд, утримувати увагу аудиторії. Тому нині одним з пріоритетних завдань бібліотеки ВНЗ є залучення студентів до активної участі в проведенні різних виховних заходів: годин спілкування, диспутів, вечорів, конференцій тощо.

Особлива увага надається вихованню особистості нового соціуму. Людина в майбутньому більше житиме не в національному, а в глобальному просторі. Для того, щоб кожен відчував ефективність глобального простору, слід набути певних навичок та вмінь. Можливо тому в системі соціальних комунікацій приділяється увага всім людям, а особливо тим, які мають професію, типу «людина-людина»: психолога, лікаря, педагога, бібліотекаря, керівника, менеджера, актора та ін. Часто освічена людина є погано вихованою і відштовхує від себе оточуючих. Існує думка, що навчатися ніколи не пізно, а виховувати людину необхідно вчасно, доцільніше — навіть заздалегідь.

Нині стає зрозумілим: єдиний спосіб проти байдужості та жорстокості — це виховання всебічно розвиненої, освіченої і гуманної людини, патріота. Роль такої особистості зростає ще й тому, що готує людей до соціального партнерства і співробітництва. Виховати таких людей, долучених до висот людської культури, без книги і принципово покращеного керівництва читанням неможливо [85]. Нині все частіше відчувається потреба у індивідуальному бібліотечно-бібліографічному обслуговуванню читачів. Цей процес забезпечує пряме й опосередковане спілкування бібліотекаря з одним або декількома читачами одночасно, враховуючи особистісні особливості кожного.

Існує думка, що гуманізація заохочує індивідуальну активність, розвиток творчого потенціалу. У бібліотеках варто планувати такі заходи, які спрямовувалися б на безперервний розвиток духовних та інтелектуальних сил кожної людини. Так, під час бесіди зі студентами з'ясувалось, що є талановиті особистості, які пишуть вірші. Для ініціативного бібліотекаря це ідея створити об'єднання молодих поетів, які на базі бібліотеки зустрічаються, обмінюються досвідом, збираються на творчі зустрічі. Роль творчості у виховному процесі обґрунтовується деякими важливими положеннями. По-перше, творчість сприяє виробленню вмінь вирішувати завдання, орієнтуватися в нових умовах, долати труднощі; по-друге, вона стимулює розвиток інтересів до діяльності, оскільки завжди пов'язана з відкриттям нового, раніше не відомого [102].

Як пише С. О. Басов, гуманізм «в змозі допомогти багатьом людям реалізувати свої таланти», зокрема читачам [27].

Бібліотека своєю діяльністю у співпраці з іншими структурними підрозділами ВНЗ, культурними закладами міста сприяє формуванню в студентів здібності бути суб'єктом власного життя, робити життєвий вибір зі знаннями справи, його наслідків і впливу цього рішення на долі інших людей, брати на себе відповідальність за майбутнє держави. Протягом навчального року бібліотека також планує та координує свою роботу з гуманітарними кафедрами. Значимість планової та координаційної функцій зумовлена необхідністю зворотного зв'язку та оперативного реагування на події [104].

Відродження й удосконалення виховання в сучасних умовах є провідним напрямом діяльності ВНЗ. Для цього діяльність вищого навчального закладу має ґрунтуватися на такій системі цінностей, які допомогли б молодим людям жити й працювати в інформаційному суспільстві. **По-перше**, це цінності, що сприятимуть загальному розвитку особистості (морально-етичні, духовно-патріотичні). **По-друге**, цінності, що стосуються конкретних властивостей професійної діяльності (лікар, учитель, інженер тощо). Головне те, що вони націлені на формування кращих достоїнств молодого покоління, сприяють входженню у досить непростий соціокомунікаційний простір.

Цінності, що формують загальний розвиток особистості — це культура у широкому розумінні, сфера духовної діяльності людей, їхньої моральної свідомості, уподобань. На цей час трансформація суспільства, що відбувається в Україні, засвідчує внутрішні перетворення, а також зміну ціннісних засад культури, що потребує вирішення певних концептів виховання [90, с. 28]. Зосередимось на цінностях, які пов'язані із соціокультурною функцією бібліотеки і відбиваються у спілкуванні.

Нині неможливо віднайти жодної країни, народу або нації, які б певною мірою не були залучені до системи міжнародних взаємозв'язків та не відчували б впливу інших культур. Посидання універсального досвіду економічного, соціального і культурного розвитку з національними традиціями і особливостями — обов'язкова умова поступу кожної країни.

**Діалог** — це взаємопроникнення культур; це не лише спілкування як розмова різними мовами, а й спілкування зі спробою перекладу, взаєморозуміння; це не просто усвідомлення альтернативи, а й толерантне ставлення до неї. **Толерантність** — це не



тільки повага чужих цінностей, але позиція, що припускає розширення кола власних ціннісних орієнтацій завдяки позитивній взаємодії з іншими культурами, збагачення новим, іншим культурним надбанням, соціальним досвідом [429].

Культурологи виокремлюють такі рівні діалогу культур:

- *особистісний*, пов'язаний з формуванням або трансформацією людської особистості, свідомості і правил поведінки під впливом різних «зовнішніх» стосовно його звичайного культурного середовища традицій;
- *етнічний*, характерний для відносин між різними локальними соціальними спільнотами, часто в рамках єдиного соціуму;
- *міжнаціональний*, пов'язаний зі взаємодією різних державно-політичних утворень та їх політичних еліт;
- *цивілізаційний*, в основі якого складні механізми взаємовпливів принципово різних типів соціальності, систем цінностей, форм культуротворчості.

У реальному житті діалог культур, зазвичай, відбувається на всіх зазначених рівнях одночасно, що ускладнює аналіз форм і механізмів соціокультурних впливів однієї культури на іншу. Для будь-якої національної культури ознайомлення з іншою культурою відкриває нові можливості для розвитку, оскільки дозволяє оцінити і запозичити нові, більш ефективні зразки культури, переосмислити власні культурні норми, художні цінності, технології, моральні і політичні ідеї. Діалог культур — це пізнання іншої культури за допомогою знання своєї, а своєї — через іншу інтерпретацію і адаптацію цих культур одна до одної в умовах смислової відмінності більшої частини обох. Головним засобом цього процесу є мова, знання якої є важливою передумовою розуміння іншої культури.

Пізнання іншої культури потребує певних зусиль і здійснюється через глибокого занурення у всю систему даної культури — в історію її розвитку, звичаї та традиції. Проблема мови культури — це проблема розуміння, проблема ефективності культурного діалогу як «по вертикалі», тобто діалогу між культурами різних епох, так і «по горизонталі», тобто діалогу різних культур, що існують одночасно, між собою. На особистісному та на міжетнічному рівнях діалог культур може виявлятися у трьох формах:

- повного заперечення цінностей іншої культури;
- повного сприйняття цінностей і норм іншої культури;
- селективного, вибіркового сприйняття норм, цінностей та традицій іншої культури.

Конкретна форма залежить перш за все від переконань та інтересів особистості, які визначають її орієнтації та прагнення. Прийнято вирізняти дві основні такі позиції особистості — конформізм і негативізм [214, 406].

Отже, на наше переконання, за своєю сутністю культура досить гуманістична. Вона надає можливість людині самостверджуватися, духовно вдосконалюватися, охороняє цінності, що мають не лише утилітарну, а й гуманістичну значимість.

Бібліотеку як феномен культури розглядали Н. В. Бобильова, А. М. Ванеєв, Б. Ф. Володін, К. Ю. Генієва, Т. Б. Маркова, А. В. Соколов, Ю. М. Столяров, І. П. Тікунова, В. Р. Фірсов, А. С. Чачко та ін. Бібліотека сприяє залученню людини до світу культури, змістом якої є сама людина у всьому багатстві її можливостей, потреб і форм існування. Нині характерною ознакою бібліотеки є полікультурність. Як зазначає О. І. Ратнікова, полікультурна бібліотека по-новому організовує простір, виробляє нові ціннісні уявлення і внутрішні норми та правила поведінки, активізує засоби комунікації й організовує всі види діяльності таким чином, щоб сприяти подоланню бар'єрів у спілкуванні, залучаючи читача до активної взаємодії з текстами, смислами, оточуючими людьми [315 с. 18].

Найважливішими цінностями в інформаційному просторі сучасної культури є **духовність, моральність, культуротворчість й особистісне зростання**. Такі цінності, маючи високу значущість, авторитетність для суспільства і людини, орієнтують і спрямовують дії поведінки людей. Діалог культур сприяє їх продуктивному розвитку. Але за всіма глобальними проблемами окрему особистість з її проблемами перестаєш бачити зізнається — О. В. Левченко — а це може призвести до негативних наслідків. Необхідно частіше звертатись до особливої людської якості — **комунікабельності**. Щоб активізувати її в студентській аудиторії, бібліотеці необхідно максимально використовувати масові форми роботи. Небажання користувача відчувати самотність і самоізоляцію слугує контраргументом для думки про подальше зникнення бібліотечного обслуговування в науковому освітньому середовищі. Саме тому в бібліотеках університетів практикують роботу центрів культурного спілкування, де кожен може знайти собі однодумців за різним спрямуванням, навчання, хобі, творчого пізнання, дозвілля [223]. На наш погляд, камерні заходи з урахуванням індивідуального підходу учасників для бібліотек нині популярніші. Масові заходи доцільно проводити

на партнерських засадах з іншими структурами і організаціями. Завдання міжкультурної комунікації в бібліотеці полягає у вихованні людини культури, через упровадження діалогічних практик у формі тренінгу міжкультурної компетентності. Бібліотека в такому разі відвідувачами визнається «полікультурною», насамперед «школою спілкування».

Бібліотеки розширюють свої можливості і нині перетворюються із класичної бібліотеки-книгосховища в сучасний комунікаційний центр, де можна знайти необхідну інформацію, консультацію і поспілкуватися. Це спостерігається на всіх рівнях, зокрема, в бібліотеках ВНЗ, про що зазначалось у підрозділі 4.1.

Якщо інформаційна функція бібліотек ВНЗ спрямована перш за все на задоволення читацьких потреб, то дозвіллева — на їх формування. Дозвіллева функція передбачає організацію культурного й інтелектуального проведення вільного часу, сприяння міжособистісному спілкуванню в умовах, властивих бібліотечному культурному середовищу. При цьому дозвіллева діяльність є основою реалізації соціальних функцій бібліотек і має інформаційну та функціональну спрямованість. Наприклад, у бібліотеках ВНЗ дозвіллева діяльність поєднується з просвітницьково-виховною, інформаційною.

Духовно-патріотичне виховання включає принципи, норми, правила моралі та прогресивні традиції, які становлять частину духовного життя народу. Це народні традиції, шанобливе ставлення до батьківщини, суспільства, праці, до людей і самих себе. Відповідно, всі заходи спрямовані на формування цілісної моральної особистості, яка включає такі гуманістичні риси, як доброта, чуйність, милосердя, увага, толерантність, совість, чесність, справедливість, людська гідність, повага і любов до людей, правдивість і скромність, сміливість і мужність.

Отже, цінності, які транслює бібліотека, орієнтовані на базові, загально визнані у суспільстві: братерство, мир, здоров'я, щастя, любов, добро, злагода солідарність, справедливість, взаємодопомога тощо. Суспільнозначимі цінності продукують чесність, патріотизм, прагнення до спілкування (діалогічного), почуття обов'язку і сприймаються нині як життєво необхідні. Читачі засвоюють їх через читання книг, які пропонуються бібліотеками, приклади проведення культурно-просвітницьких, культурно-виховних заходів, дозвіллевих програм.

Нами зазначена ціннісно-орієнтована діяльність бібліотек, що практикується з методикою обговорення, спілкування, діалогу.

**Мета**, яку транслює бібліотека, націлена на формування гуманістичної спрямованості спілкування між читачами, читачем та бібліотекарем. Вона буде успішно реалізована за наявності в бібліотечному середовищі комунікативно-психологічних умов, а саме:

- гуманізації взаємин бібліотекаря і читача/користувача у всіх формах бібліотечної роботи;
- створення позитивного емоційного клімату взаємин під час проведення бібліотечних заходів;
- використання законів гуманістичної етики та психології.

У розумінні фахівців бібліотек повинно бути усвідомлено, що кожна людина є найвищою цінністю і головним багатством у суспільстві. Взаємини між людьми завжди будуть гармонічними, якщо будуються на принципах поваги та довіри, а спілкування має гуманістичну спрямованість. Саме такий підхід до спілкування панує у бібліотеках, адже вони є «заповідником людяності» [369].

Як зазначалося вище, соціальні функції бібліотек в сучасному суспільстві помітно виділяються і це пов'язано в першу чергу з професійним усвідомленням бібліотекарями своєї особливої місії в розвитку суспільних комунікативних відносин. У минулому, коли друковане слово було основним та прогресивним джерелом інформації, професія бібліотекаря вважалася однією з шанованих.

На гуманістичних цінностях базується вся діяльність бібліотекаря. Для вдосконалення своєї професійної діяльності бібліотекар має усвідомлювати її цілі, завдання, функції, розуміти її суспільну значимість.

У бібліотекознавстві одним з перших професійну свідомість бібліотекарів ХХ ст. почав досліджувати професор А. В. Соколов. Ще в 1986–1990 рр. під його керівництвом здійснено дослідження на тему «Бібліотечна професія сьогодні і завтра»: методом контент-аналізу публікацій у спеціальних бібліотечних виданнях простежено зміни професійної свідомості бібліотекарів різних поколінь протягом майже цілого століття. Результати викликали великий резонанс у професіоналів. Відтоді конференції, круглі столи, семінари проводяться дуже часто. На цю тему захистили дисертації: О. І. Березкіна, Т. Д. Жукова, М. П. Захарченко та інші. Під професійною свідомістю Т. Д. Жукова розуміє різновид групової свідомості, пов'язаної з усвідомленням фахівцем суті своєї професії, зі здатністю не тільки приймати професійні норми і цінності, розуміти коло існуючих проблем та можливі способи їх вирішення, але й прогнозувати вектор розвитку про-

фесійних завдань, консолідуючи власні зусилля з іншими представниками професійної спільноти [160].

Великий внесок у розробку концепції професійної свідомості бібліотекарів вніс А. І. Каптерев. У статті «Культурологічні проблеми професійної свідомості бібліотечних фахівців» він розглянув функції професійної свідомості бібліотекарів, виділивши в них інтегруючу, комунікативну, адаптивну, регулятивну, когнітивну, прогностичну функції [180]. Для розуміння професійної свідомості важливі координати самосвідомості, або «Я-концепції». Стосовно професійної свідомості бібліотекаря їх об'єктивно вивчала С. А. Єзова [145]. С. Г. Матліна визначає «професійну бібліотечну свідомість як сукупність знань, норм і цінностей, що відображають і спрямовують професійну діяльність бібліотекаря» [252, с. 3].

Отже, для того, щоб когось переконувати, пропонувати, навчати, необхідно самому бути привабливим, упевненим, компетентним. Компетентність працівника — це ступінь його кваліфікації, яка дозволяє успішно вирішувати завдання, що постають перед ним [429].

Професію бібліотекаря В. О. Бородіна, Ю. М. Дрешер, О. Л. Кабачек, В. В. Манахова вважають однією з тих, що допомагають людям. Бібліотекар повинен усвідомити і прийняти себе як місіонера, а не функціонера, для того щоб професійна діяльність задовольняла його.

Визнання гуманізму є етичною основою бібліотечної професії і головною спрямованістю бібліотечної діяльності, про що свідчать публікації [14, 27, 90, 145, 332]. Сама професія «бібліотекар», за визначенням В. О. Бородіної, — людинознавча і людинодопомагаюча. В кодексах етики бібліотекаря є положення про те, що гуманізм — основа бібліотечної професії.

О. С. Гатляньська акцентує увагу на моральних нормах спілкування бібліотекаря з читачами. Поряд з високою професійністю в індексі переваг читачів вона називає: ввічливість бібліотекаря, чемність, дотримання правил пристойності. Навіть в екстремальних ситуаціях він повинен бути тактовним, доброзичливим, знати почуття міри. Професіонал високого класу знаходить спільну мову з читачами, приваблює до себе людей, намагається бути уважним при виконанні роботи, терпимим до чужої, навіть альтернативної, думки, характеру та звичок співрозмовника. Бібліотекар розмовляє на мові, близькій слухачам, намагається утримати їхню увагу до кінця бесіди [73].

Прикметною якістю бібліотекаря має бути доброзичливість, яка відбивається в особливостях поведінки і ставленні до людей, урівноваженість. Важливо, щоб бібліотечний працівник зберігав високий внутрішній духовний стан, стримував себе від проявів емоцій, мав гарний смак.

Професія потребує таких якостей, як зібраність, зосередженість, здатність вислухати співрозмовника, вияв особливої уваги до змісту розмови і форми її висловлення. Допитливість, уважність і чуйність, допомагають привернути увагу до книги, читання, бібліотеки навіть пасивну частину населення.

Однією з важливих умов морально-етичного зростання бібліотечних працівників є постійне самовдосконалення, в процесі якого бібліотечний працівник повинен розвивати в собі такі якості як здатність тривалий час зосереджувати увагу на роботі, незалежно від втомленості; зберігати увагу, не зважаючи на сторонні враження; працювати не за схемою; вміння знаходити відомі і нетрадиційні прийоми, які полегшують чи прискорюють роботу; здатність до спільної праці з іншими в одному колективі. Бібліотечний працівник повинен безперервно підвищувати рівень своєї освіти, прагнучи не тільки поширювати, а й поглиблювати обсяг знань в різних сферах [73, 143, 342]. Знаючи закони етики, усвідомивши свій професійний обов'язок, бібліотекар почуває відповідальність за якість обслуговування читачів, творчо ставиться до кожного запиту.

Зберегти рівновагу, не перетворюючи бібліотеку ні в закритий заклад для вибіркового інтелектуалів, ні в орган, безоплатно «постачає» «чтиво», на думку авторів [55], бібліотекарю допоможе **комунікаційна** культура. Уміння організувати в бібліотеці групи людей, що діляться в процесі комунікації один з одним знаннями, переконаннями, цінностями, звичаями тощо є одним з найважливіших професійних умінь [55, с. 3]. Особливе значення при цьому відводиться культурі спілкування, адже це гуманний підхід до іншої людини. Культура спілкування в бібліотеці має такі складові:

- вміння розуміти сутність людей;
- правильно оцінювати психологію їх вчинків;
- адекватно реагувати на поведінку користувачів і колег та вибирати стосовно кожного з них такий спосіб спілкування, який би відповідав їх індивідуальним особливостям.

Бібліотекар і читач у процесі обслуговування виконують протилежні, хоча тісно пов'язані, функції: бібліотекар комплектує та

зберігає джерела інформації, надає послуги, читач користується послугами бібліотек.

Читач завжди бажає бачити в бібліотекарєві знаючого, освіченого, доброзичливого, готового допомогти спеціаліста. Відхилення від якихось з цих якостей ускладнює відносини бібліотекаря і читача та посилює критичне сприйняття читачем діяльності бібліотекаря. Виконуючи замовлення читача, надаючи довідки, навчаючи користуватися довідковим апаратом та ін., бібліотекар не може обійтися без високої культури мови, доброзичливості, зацікавленості в ефективності своїх дій [160, с. 17]. Тому дуже важливо розвивати комунікативні якості, бути завжди привітним та товариським, здатним встановлювати й підтримувати контакт як з особистістю, так і з колективом, певною групою, установою тощо.

Важлива особливість бібліотечного спілкування — уміння досягти діалогу. Діалогічне спілкування — це гуманістичне спілкування. Діалогічне спілкування передбачає ставлення до іншої людини як до цінності, неповторної індивідуальності. Йдеться про взаємини індивідів як активних суб'єктів, коли кожний учасник ставиться до свого партнера не як до об'єкта, і, адресуючи йому інформацію, аналізуючи його мотиви, цілі, настанови, сподівається на адекватну реакцію та ініціативу. Діалогічний вид спілкування допомагає людині пізнати відмінну від власної реальність, тобто реальність іншої людини, її почуттів, уявлень, думок, реальність навколишнього світу. Тому його часто називають гуманістичним спілкуванням, яке характеризують такі принципи (К. Роджерс):

- конгруентність (лат. *congruentia* — відповідність, узгодженість) партнерів по спілкуванню (йдеться про відповідність соціального досвіду, його усвідомлення і засобів спілкування учасників взаємодії);
- довірливе сприймання особистості партнера (за таких умов неактуальним є оцінювання якостей співрозмовника, оскільки домінує сприйняття його як певної цінності);
- сприймання іншого учасника взаємодії як рівного, який має право на власну точку зору і рішення (йдеться не про фактичну рівність партнерів, особливо в ситуаціях, де виявляється різна соціальна позиція, а про рівність людей у їх людській суті);
- проблемна, дискусійна спрямованість спілкування (це означає, що розмова має розгортатися на рівні позицій, а не на рівні догм);

- персоніфікованість характеру спілкування — це розмова від імені власного «Я»: «Я так думаю», «Я переконаний» та ін. [433].

Виходячи з цієї парадигми, зазначимо, що для бібліотекаря, який працює щоденно з людьми, діалогове спілкування основне. За І. І. Тихомировою, читач — це унікальний бібліотечний ресурс [369, 370]. На її думку, особистісний діалог — головний показник гуманізації читачів. І зразу ж уточнює, що правильніше його назвати — тріологом, оскільки в ньому завжди є місце третій особі — друкованому слову і книзі.

Діалог можна розглядати як співпрацю бібліотекаря і читача, як діяльність, що поєднує зусилля обох партнерів, спрямовані на реалізацію загальної чи індивідуальної мети. Діалог створює передумови для взаєморозуміння, взаєморозкриття, взаємодії, взаємовпливу, взаємозбагачення, взаємопроникнення в світ інтересів, особистісних цінностей один одного, а також для реалізації творчих можливостей партнерів по спілкуванню. У статті «Альфа і омега взаємодії з читачем, або слово про діалог» С. А. Єзова зазначає, що діалогічне спілкування носить рівноцінну психологічну позицію і показує різні їх типи. Успіх діалогу залежатиме від уміння бібліотекаря враховувати вікові, психологічні особливості читачів. Сприймати їх актуалізовану позицію в конкретній ситуації і на тимчасовому відрізку ведення діалогу, залишати читачеві його право на його особисту думку, проявляти ініціативу у спілкуванні. Атрибутом діалогічного спілкування є взаємоповага, тобто гуманістична основа [142]. Гуманні відносини оптимізують досягнення таких цілей взаємодії бібліотекарів і читача, як ефективна передача інформації, знання, формування позитивних відносин, вплив на читацьку поведінку.

Як відомо, програми навчання наскільки скоротили читання класиків літератури, що може викликати непередбачені наслідки на рівні державної безпеки, які вже відчуваємо. Художня література за допомогою образів дає можливість зрозуміти, що таке людина і суспільство. Вона відкриває найважливіше, найістотніше в людині, те, що сама собі висловити про себе не в змозі [370, с. 23]. Справжня література впливає через художній образ на почуття читача. Необхідно пробуджувати співпереживання до літературних героїв, розглядати процес читання як тренінг із співчуття, що допомагає сформувавши ставлення до реальних людей. У цьому важливу роль відіграє бібліотекар, який здатний до спілкування та володіє комунікативними навичками. В діалогових



співбесідах він знаходить напрямки роботи з класичною літературою так, щоб співвіднести її із сьогоденням і досвідом читача (якщо такий є), принаймні, посприяти у відчутті співпереживання героям. Така функція бібліотекаря виконує і педагогічну роль. Треба віддати належне таким вченим [164, 263, 364, 370], які розглядали бібліотечну професію як педагогічну. Основою цьому слугувала розроблена в бібліотекознавстві педагогіка співпраці і особистісно-орієнтоване бібліотечне обслуговування.

Таким чином, бібліотекареві в його гуманній професії необхідні такі ознаки: комунікабельність, професійна компетентність, місіонерство, толерантність. Для аргументації дієвості гуманістичних ознак професійної діяльності бібліотекаря наведемо своєрідну формулу цього явища за А. В. Соколовим: «...бібліотечний гуманізм — це така система професійної бібліотечної діяльності, коли бібліотека являє собою раціонально і естетично обґрунтований соціально-культурний центр гуманістичної книжковості із вільним доступом до його документних фондів локальних і віддалених користувачів і діалоговим суб'єкт-суб'єктним спілкуванням читачів та співробітників бібліотеки» [332, с. 12].

Навіть в умовах залежності від комп'ютерних технологій, відчувається усвідомлення нової парадигми **гуманізації інформаційних** відносин, розвитку бібліотек в якості не тільки інформаційних посередників, а й центрів людського спілкування, що орієнтує на зміну свідомості бібліотекарів від носіїв технологій до особистісно-орієнтованих відносин. Впровадження інформаційних технологій не може відкинути традиційні форми спілкування. Відносини читач-бібліотекар нині є паритетними, суб'єкт-суб'єктними, що потребує високого професіоналізму [115]. Потреби читачів все частіше урізноманітнюються, тому такими важливими є зміни в бібліотечних технологіях та аналіз наявних ресурсів. Використання маркетингу повинно поліпшити бібліотечне обслуговування, про що піде мова у наступному розділі.

## *Розділ 6*

### **ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ СПІЛКУВАННЯ В БІБЛІОТЕЦІ**

#### **6.1. Бібліотечне спілкування в ринкових умовах**

Досі ринковий сегмент залишається одним із дискусійних, оскільки бібліотека є одночасно об'єктом і суб'єктом ринкових відносин, поєднує в собі комерційні й некомерційні види та напрями діяльності. Це спонукає до поглибленого вивчення спілкування як важливого фактору для впровадження маркетингових концепцій. Долучення бібліотек до ринкових відносин стало помітним з кінця 80-х р., про що свідчить нова термінологія: бібліотечний сервіс, бібліотечна послуга, бібліотечний маркетинг, бібліотечна реклама та ін.

Як такого загального визначення «маркетингу» не існує, хоча в основі його поняття є одне й те ж слово — ринок (market). Провідний фахівець з маркетингу Ф. Котлер надає визначення маркетингу як виду діяльності, спрямованої на задоволення потреб завдяки обміну. Є й інші визначення цього поняття. «Маркетинг як наука надає знання про ринок, закони його функціонування, поведінку покупців на ринку. Вихідною ідеєю маркетингу є ідея людських потреб» [12]. Але більшість учених схильна розглядати маркетинг як цілісну концепцію управлінської діяльності організації, основою якої є єдина система принципів, цілей і функцій, що забезпечує створення, виробництво і збут товарів, відповідає існуючому і, особливо, потенційному попиту покупців [31, 42, 196, 250, 290, 298, 356, 403].

Досвід зарубіжних бібліотек доводить, що систематично і професійно рекламуючи бібліотеку можна досягти активнішого її відвідування, сформувати сприятливу громадську думку, одержувати від влади, споживачів додаткові кошти на поліпшення обслуговування. Серед зарубіжних досліджень слід відзначити

праці Б. Ашервуда, П. Борхарда, Ш. Корал, Режана Савара, М. Сімон. Так, П. Борхард вважає, що бібліотечні організації можуть застосовувати філософію та інструментарій маркетингу таким же чином, як і комерційні [56].

Звернення зарубіжних бібліотек до методів маркетингу зумовлене кризовою ситуацією їх існування: безперервно зростала вартість видавничої продукції, збільшувалися витрати на нові технології та сучасні засоби пошуку, обробки та зберігання інформації, загострилася конкуренція у засобах масової інформації, водночас державні і суспільні витрати на утримання бібліотек різко скорочувалися. Бібліотеки потребували дієвого інструменту підвищення ефективності їх функціонування, що дозволить оптимально використовувати наявні ресурси і поряд з цим яскраво продемонструвати суспільству свою соціальну, інформаційну та культурну необхідність [250].

Як свідчить практика, найдієвішим чинником успішного функціонування бібліотеки є застосування можливостей менеджменту і маркетингу. На думку Л. Г. Петрової, бібліотечний менеджмент і маркетинг є взаємопов'язаними і взаємозумовленими складовими процесу управління сучасною бібліотекою. Якщо перший — це генератор новацій, то другий — засіб забезпечення їх реалізації. Успіх трансформації бібліотеки, ефективність її функціонування в умовах ринку залежить від вибору її керівництвом стратегії управління [298, с. 9]. Управління необхідне кожній організації.

Нині відомо, що без певного інформування про власну діяльність, про свої послуги та їх переваги бібліотека не може досягти прихильності з боку громадськості. Необхідно переконати максимальну кількість людей в тому, що бібліотека здатна допомогти у вирішенні їх проблем. Бібліотекарям доводиться здійснювати соціологічні, маркетингові дослідження, що викликало низку нових спеціальностей: бібліотекар-маркетолог, бібліотекар-соціолог, бібліотекар-аналітик, інтернет-маркетолог тощо.

Бібліотекознавці теж поглиблено вивчають та активно пропагують маркетинговий підхід. В Україні перші спроби теоретичного обґрунтування маркетингу в бібліотеках зроблено І. О. Давидовою, Н. М. Кушнарєнко, Л. Г. Петровою, Г. Саприкінім, А. С. Чачко. Російські бібліотекознавці зробили певний внесок у розвиток бібліотечного маркетингу. Це дослідження А. І. Альошина, В. К. Ключєва, І. Б. Міхнової, С. Г. Матліної, О. І. Пашина, І. С. Пилко, О. М. Ястребової та інших. Оpubліковано посібники,

підручники та методичні рекомендації з питань упровадження теорії маркетингу як ринкової концепції управління.

Навчально-методичний посібник Н. Є. Петушко зорієнтовано на те, що маркетинг поступово став проникати в галузь, де немає ринкових відносин, — в некомерційну сферу, тобто виробництва суспільних благ. Практикам будуть необхідні знання особливостей маркетингу в бібліотеках як некомерційних установах [42].

У монографії О. В. Башун наведено методику позабюджетного фінансування бібліотек та фандрейзингу, проаналізовано систему підготовки фахівців до впровадження маркетингу в бібліотеках [31]. На думку автора, маркетинг надає свободу і розвиває творчу ініціативу, є початком рушійних процесів у бібліотеці, суть яких в оновленні і змісту, і методів роботи, і управління, що дозволяє зробити прорив до нових технологій, нової якості бібліотечної справи. Вплив застосування маркетингових принципів у роботі бібліотек вищих навчальних закладів досліджує В. Г. Дригайло [137].

Розвиткові маркетингової діяльності бібліотек сприяла інформаційна ситуація в світі — вважає, Л. Ф. Бандилко [21, с. 12]. Ще на початку 90-х рр. перед бібліотеками постала необхідність рекламувати свої фонди та інформаційні послуги. Інакше вони могли перетворитися на книжкові музеї, склад документів, які б ніхто не використовував. З метою уникнення цього бібліотеки почали застосовувати такі методи роботи як, маркетинг, паблік рилейшнз, фандрейзинг.

Це ціла філософська концепція управління, вважає І. М. Сушлова, в якій бібліотечне обслуговування реалізується в як демократичний процес по вивченню характеру інформаційних потреб і інформаційного комплексу продуктів для їх ефективного задоволення обслуговування [356]. Вивчення запитів населення з точки зору маркетингового підходу надало бібліотекам можливість займатися також видавничою справою.

Роль бібліотеки як виробничої системи, що функціонує в умовах формування економіки інформаційного суспільства, невпинно зростає, увага зосереджується на проблемі підвищення ефективності бібліотечно-інформаційного виробництва. Означене питання нині стає актуальним для науковців. Зокрема монографія І. О. Давидової присвячена дослідженню складових бібліотечно-інформаційного виробництва та еволюції поняття «інформаційний ресурс» як ключового елемента індустрії інформатизації [128]. Бібліотека як контрагент інформаційного ринку позиціонує

себе виробником інформаційних продуктів і послуг, споживачем і посередником, який, на відміну від діяльності інших установ, нейтральна стосовно моралі і соціальних цінностей, є гарантом гуманістичних традицій суспільного розвитку та прогресу.

Але найбільш комплексно маркетингову політику бібліотеки визначають В. К. Ключев та О. М. Ястребова. Автори трактують її як «бібліотечно-інформаційний маркетинг» — специфічний вид творчої управлінської діяльності, що ґрунтується на комплексному організаційно-економічному аналізі, прогнозуванні попиту і можливостей його задоволення, а також рекламі наданих бібліотекою послуг, інтелектуальної продукції і сервісу. Кінцевою метою є адаптація бібліотечно-інформаційного закладу до об'єктивних потреб суспільства і запитів конкретних категорій (груп) користувачів (поточної кон'юнктури ринку), котрі у сучасних умовах постійно змінюються. Концепція маркетингу дозволяє застосовувати системний підхід до управлінської діяльності: ставити перспективні цілі, висувати поточні завдання, розробляти і вживати необхідних організаційно-економічних заходів [190, с. 19].

Отже, «...застосовуючи економічні методи у роботі бібліотеки, особливо щодо обслуговування читачів і наукового управління науковою діяльністю, вона в змозі не тільки зберегти своє важливе місце як установи, що акумулює і розповсюджує знання, а й значно підвищити свій статус як соціального інституту» — справедливо зауважує Н. І. Тюліна [374].

Завдяки усвідомленню нової парадигми бібліотечної діяльності фахівцям вдається впроваджувати маркетингові засоби в роботу бібліотек. Можна погодитись з автором [352, с. 75] в тому, що долю бібліотеки нині визначає добре навчений, правильно організований, мотивований на саморозвиток і вдосконалення своєї професійної кар'єри персонал, який хоче і може працювати незалежно від соціально-політичної ситуації в державі, недостатнього фінансування і невисокого, порівняно з іншими, рейтинг професії. Як це спрацює на практиці, ділиться Ю. В. Мешалкіна. Автор розглядає маркетингові служби на прикладі російської публічної бібліотеки. Служби являють собою сукупність підрозділів, що забезпечують реалізацію окремих, але тісно пов'язаних процесів маркетингової діяльності, які певною мірою наявні в діяльності бібліотек. Серед них автор називає моніторинг потреб населення, моделювання продуктів і послуг, рекламу і зв'язки з громадськістю, науково-методичне забезпечення служб інших бібліотек міста [268].

Маркетингова діяльність реалізується цілим комплексом взаємопов'язаних дій. Серед них, насамперед, моніторинг інформаційних, соціально-комунікативних, культурно-просвітницьких функцій, на основі результатів якого здійснюється потім моделювання актуальних бібліотечних продуктів послуг з урахуванням потреб користувачів та вимог до змісту, оперативності оновлення даних, сервісних і пошукових можливостей, достовірності, науковості інформації.

Таким чином, бібліотека може зайти свою нішу в сучасних ринкових відносинах. Г. Б. Паршукова, аналізуючи поняття «ринкова культура», що також виникла разом із маркетинговою практикою, наголошує на тому, що основна цінність ринкової культури — це успіх, що виражається в рейтингах [293, с. 19]. І дійсно це так, адже кожна бібліотека нині намагається досягнути кращих результатів. Успіх завжди стимулював до пошуку кращих альтернатив роботи, креативу. Зазвичай, серед бібліотекарів є яскраві та креативні особистості. Вони сприяють інноваційній політиці бібліотеки.

Інноваційна діяльність теж є одним із суттєвих напрямів діяльності бібліотек. Ю. В. Качанова розглядає бібліотечні інновації як засіб поширення нових ідей і досвіду в межах науково-методичної діяльності бібліотеки; особливу ознаку розвитку вдосконалення бібліотечної роботи, основаної на пошуку нових шляхів функціонування бібліотек, що якісно перевершують попередні [184]. Практики по-різному впроваджують інноваційні форми роботи з персоналом. Для цього в м. Сатке (Росія) провели тиждень дублера, мета якого полягала в тому, щоб певну кількість керівних посад ЦБС на п'ять днів посіли дублери. На наш погляд, за допомогою даної інновації можна формувати кадрові резерви.

Однак, бізнес-технології важко впроваджувалися в бібліотечну практику, оскільки більшістю професійної спільноти вони розцінюються як засіб одержання прибутку. Але, на думку [55, с. 3], ця практика суперечить ментальності бібліотекаря, що звик ставитися до бібліотеки як до суспільного блага. Водночас бібліотека не може ігнорувати тенденції розвитку суспільства, і деякі елементи маркетингу починають впроваджуватися скрізь.

Еволюція впровадження маркетингу свідчить, що для бібліотек він стає необхідним елементом діяльності. Маркетинг як умова просування послуг бібліотеки — це трансформація їх з урахуванням ринкових відносин. Основна мета маркетингових

комунікацій бібліотек — реалізація місії бібліотеки, а не продаж товарів, як розуміють деякі практики. Головне в бібліотечному маркетингу — двоєдиний і взаємодоповнюючий підхід. З одного боку, це ретельне і всебічне вивчення потреб, запитів, інтересів читачів, орієнтація на надання послуг відповідно до цих потреб, адресність послуг, а з іншого — активний вплив на використання послуг та існуючий попит, на формування потреб. Саме цим, як стверджує С. В. Штукарєва, визначається основа маркетингу для бібліотек [415].

На практиці це підтверджується при **обслуговуванні** читачів/користувачів, де спілкування є базовим аргументом. Незважаючи на те, що бібліотекар не продає свої товари та послуги, він особисто пропонує їх користувачам з надією встановити з ним тривалі відносини. Орієнтуючись на інтереси певної аудиторії читачів, бібліотека створює себе, свій оригінальний образ. За І. А. Поляковою, «...несхожість бібліотеки, її неповторність з точки зору маркетингу — один з найважливіших принципів її діяльності» [303].

Отже, серед істотних складових маркетингу бібліотечно-інформаційних послуг і продукції необхідно виділити орієнтацію на потреби користувачів при одночасному активному впливі на багатоаспектне бібліотечне середовище.

Бібліотека функціонує в таких середовищах: макрооточення (*зовнішня комунікація*), безпосереднє оточення і внутрішнє середовище (*внутрішня комунікація*). Кожне з них формує перспективу діяльності з позиції маркетингу.

Макрооточення кожна бібліотека може формувати завдяки **рекламі**. Реклама як сфера діяльності більше вивчалася в її комерційному аспекті, але основні постулати можна і необхідно застосовувати в бібліотеках. До недавнього часу вона застосовувалася в опосередкованих формах і незначних обсягах. Останнім часом реклама застосовується в більшості бібліотек. Необхідність її використання неодноразово відзначалася в спеціальній періодиці О. О. Борисовою, Л. М. Герасимовою, О. Л. Гавриленко, С. І. Головка, М. Я. Дворкіною, О. І. Зуєвою, О. М. Кокойкіною, С. Г. Матліною, О. М. Ястребовою, В. П. Ярощук та іншими бібліотекознавцями. Для деяких фахівців реклама стала предметом наукового дослідження (Л. Багрянцева, О. В. Кашкарьова, А. М. Перепеча).

Серед американських соціологів і спеціалістів з реклами існує незаперечна теза про те, що реклама формує помилкові по-

треби і, руйнуючи людську особистість, заставляє користувача інтенсивніше працювати, щоб купувати речі, що символізують престиж [402]. Це свідчить про те, що реклама сприймається неоднозначно. Звісно, бібліотека засобами реклами має формувати високі духовні потреби, створювати зразки поведінки, що символізують престиж знань, інтелекту. Соціальна реклама найбільш необхідна для роботи бібліотек. Проблема «нечитання» нині актуальна як ніколи і, безперечно, може стати об'єктом соціальної реклами.

Діяльність сучасної бібліотеки насичена глибоким і дуже різноманітним змістом. Впровадження сучасних ІКТ дозволяє розширити спектр інформаційних послуг. Читачі вже частіше стають повноцінними користувачами зі своїми очікуваннями, потребами і свободою вибору. Ці зміни потребують більших зусиль бібліотек щодо інформування про свою діяльність. Таким чином, реклама стає необхідністю [397].

Інформувати і зацікавлювати — завдання, які, на наш погляд, є пріоритетом для реклами в бібліотеці. Через емоції, через співзвучні іншим переживання бібліотекар має звертатися до читачів; якщо він не захоплений сам — не зможе запалити вогонь у душах інших. І це теж реклама.

Бібліотечна реклама має давні традиції. Ще в 20-ті роки вона визначала роботу бібліотеки. Про це можна довідатись із об'єктивних джерел: «Рукописне оголошення, складання агітаційних плакатів, заклики до товаришів на різних зборах, лекціях, навіть використання місцевої газети, — застосовується все, оскільки завдання бібліотекаря — оповістити населення про існування бібліотеки і постійно підтримувати до неї інтерес» [193 с. 72]. У той час це були дієві методи пропаганди.

Нині основною функцією реклами вважається інформаційна та нагадуюча. С. Г. Матліна стверджує, що спочатку термін «бібліотечна реклама» не використовувався в професійній лексиці. Здебільшого використовували звичні слова «пропаганда», «просування літератури», «залучення читачів» тощо. При всіх відмінностях змісту цих термінів вони містили як важливий елемент завдання зосередити увагу реального чи потенційного користувача на книгах, послугах [250, 258]. Проблемним є те, що у бібліотекарів недостатньо напрацьовано досвіду з цього питання, не вистачає знань, часто немає професійного підходу. Слід зазначити, що багатьом бібліотекам важко не дотримуватися деяких традицій, що існували і передавалися довгі роки. Основне



завдання на сучасному етапі — зберегти бібліотеку, створивши при цьому умови для її існування.

Основні вимоги до бібліотечної реклами: широта охоплення, оперативність, легкість запам'ятовування, яскравість, виразність, чіткість. Мета реклами — підвищення популярності бібліотеки і сприяння попиту на її ресурси та послуги.

Функції реклами в складній системі управління бібліотекою різноманітні:

- формування попиту на бібліотечно-інформаційні та супутні послуги;
- популяризація нових форм і методів обслуговування користувачів;
- зниження ефекту сезонності відвідування бібліотеки читачами;
- сприяння впізнаваності конкретного бібліотечного закладу;
- протидія конкуренції [190, с. 81].

На нашу думку, до найбільш затребуваних об'єктів бібліотечної реклами слід віднести: бібліотечну мережу за територіальною ознакою, бібліотека або її підрозділи, фонд, послуги, що надаються бібліотекою.

Реклама покликана залучати користувачів до бібліотеки, формувати позитивне емоційне ставлення до неї, надавати загальне уявлення про бібліотеку, про склад фонду, про послуги. Інший аспект її впливу — спонукання до дії: відвідування бібліотеки, її заходів, звернення до довідкового апарату. Є ще один важливий аспект реклами — вона формує імідж бібліотеки, допомагає виділити саме цю бібліотеку серед інших, закладає у свідомість користувачів її неповторний вигляд і формує певні читачькі асоціації. І якщо вони позитивні, то це позначається на діях користувачів — відвідування бібліотеки, взаємодія з бібліотекарями.

На популярність Інтернет-реклами звертає увагу Ю. В. Мешалкіна: 42% сайтів Інтернету містять бібліографічну інформацію, яку активно використовують фахівці різних галузей. Меню сайтів, зазвичай, містить розділи: «Література», «Публікації співробітників», «Бібліотека», «Статті». Більшість баз є змішаними: об'єднують бібліографічну та повнотекстову інформацію. В них наявні анотації на документи, присвячені предметам і явищам, що є складовими поняття «маркетингова діяльність», реферати на статті науково-практичного типу, повнотекстові масиви документів теоретико-методичного та практичного характеру, відомості про галузеві періодичні видання, переліки наукових

робіт і публікацій співробітників науково-дослідних установ, навчальних закладів, підприємств, фірм, бібліографічні покажчики, переліки нових публікацій з різних елементів маркетингової діяльності, пропозиції щодо придбання документів, пропозиції щодо створення на замовлення інформаційно-бібліографічних продуктів. Для достовірності інформації в додатку наводиться опис змісту сайтів [269].

Свою роботу бібліотеки можуть просувати на різноманітних ярмарках, широкоформатних виставках. Виставкам і ярмаркам належить особливе місце в арсеналі засобів рекламного впливу, оскільки вони надають широкі можливості для встановлення прямих контактів з потенційними користувачами. Висока ефективність цього засобу реклами підтверджується тим, що у світі щороку проводять тисячі великих виставкових заходів, які потребують значних витрат [292]. Слід зазначити, що **ярмарок** — комерційний захід, основна мета якого — укладання торговельних угод за виставленим товаром. **Виставка** ж — це передусім публічне демонстрування досягнення певних галузей матеріальної або духовної сфери життя суспільства, основна мета якої — обмін ідеями, знаннями при одночасному проведенні комерційної роботи.

Участь бібліотеки у виставці-ярмарку передбачає:

- імідж-рекламу;
- вивчення попиту на бібліотечні послуги, уточнення і розширення ринку їх збуту;
- просування бібліотечних послуг, зокрема нових;
- можливість проведення бесід із зацікавленою аудиторією;
- укладення партнерських угод і договорів;
- зміцнення старих дружніх зв'язків і встановлення нових [310, с. 17].

Формування нових напрямів діяльності бібліотек зумовило виникнення нових структурних підрозділів, формування концепції розвитку маркетингових відділів бібліотек, про що йшлося у третьому розділі. Як з'ясовано, маркетинг стає необхідним елементом діяльності бібліотек, що змінило внутрішнє середовище бібліотеки.

**Внутрішнє середовище** найбільш неоднозначне та непередбачуване. Неодноразово уже підкреслювалась необхідність зміни свідомості бібліотекарів, можливо через різні форми спілкування і передачу інформації від керівництва на місцях, тобто через внутрішній маркетинг. Як запевняють дослідники [190, с. 41],

японські управляючі до 30% свого робочого часу витрачають на обмін думками зі співробітниками фірми з приводу того, як можна вдосконалити міжособистісні відносини, комунікацію персоналу і тим самим підвищити продуктивність праці. Виховання у працівників відданості справі, турботи про процвітання фірми постійно перебуває в центрі уваги. Визначаючи критерії придатності до роботи у сучасній бібліотеці, можна скористатися вимогами до «ідеального керівника», розробленими американськими та японськими психологами. Отже, працівник повинен бути з твердим характером, але гнучким; серйозним, але з почуттям гумору; дружелюбним, але вміти витримувати дистанцію; мрійливим, але вольовим.

Тому професійне і неформальне спілкування в процесі управління бібліотекою відіграють особливу роль, завдяки цьому бібліотекарі краще пізнають один одного, стають терпимішими і лояльнішими, разом досягають мети, що помітно прискорює виконання поставлених керівництвом бібліотеки завдань. Більшість працівників бібліотеки — це «візитка» бібліотеки, навіть у неробочий час, жива реклама її діяльності. У кожній бібліотеці завжди є високопрофесійні фахівці, які своїми конкретними справами визначають обличчя книгозбірні, її місце у суспільстві [209, с. 232]. Отже, важливий аспект реклами — вона формує імідж бібліотеки. Нині особливо цінується уміння бібліотекаря підтримати імідж бібліотеки, рекламування своєї професійної діяльності.

Саме тому частіше досліджують такий феномен просування бібліотечної продукції і послуг, як **персональний продаж**. У «Довідникові бібліотекаря» [343, с. 304] вміщено тлумачення цих слів. У широкому значенні персональний продаж послуг базується на індивідуальній роботі з читачами, індивідуальному обслуговуванні, на засобах бібліотечної реклами, що адресовані індивідуальним користувачам. Його основою є усна презентація бібліотечної послуги в процесі безпосереднього спілкування з реальним чи потенційним користувачем, переконання використувати пропоновану послугу.

У такому разі реклама має дві мети.

1. Надання допомоги читачам/користувачам бібліотеки в задоволенні їх читацьких інтересів і потреб. Зазвичай, це потребує **індивідуального** підходу, комунікативних навичок. Однією з важливих форм індивідуальної роботи є **бесіда**: про правила користування бібліотекою, про каталоги, про нові надходжен-

ня тощо. Слід оперативно і доброзичливо відгукнутися на запити читача; вибирати дієвий спосіб впливу на кожного з них. Кожна людина потребує гуманної культури. Тому від бібліотекаря очікують загальної ерудиції, вміння добре висловлювати свої думки, дискутувати. Часто ці якості бібліотекаря чинять вирішальний вплив на інтереси читачів, сприяють більш глибокому сприйняттю сенсу спілкування. Контакт з читачем має бути неформальним, довірливим. Позитивне ставлення до фахівця виникає не тільки тому, що він добре орієнтується у фонді, але завдяки доброзичливості, здатності невимушено і цікаво вести бесіди, охоче допомагати у виборі книг, тому бібліотекарю-професіоналу характерні співпереживання, усвідомлення індивідуальної неповторності іншої людини.

2. Залучення до користування бібліотекою і її послугами потенційних читачів.

Бібліотекарі спілкуються з потенційними користувачами за місцем їх роботи, навчання чи проживання. Поряд з безпосередніми контактами з потенційними користувачами бібліотеки практикують індивідуальну інформацію по телефону. А також індивідуальне розсилання проспектів і пам'яток про бібліотеку і її послуги, запрошень на її заходи. Бібліотеки розсилають по організаціях, установах, фірмах інформацію про свої ресурси та послуги, уже використовуючи сучасні ІКТ, тобто он-лайн спілкування.

У більш вузькому значенні під персональним продажем розуміють особливі умови надання бібліотечних послуг окремим категоріям користувачів (наприклад, пільгова ціна на нічний абонемент для студентів тощо). З метою рекламування можливостей бібліотеки читачам/користувачам надається користування Інтернетом протягом якогось періоду часу або безоплатно або за пільговою ціною.

Існують такі напрями ПР: персоніфікація спілкування бібліотекаря і читача; розширення асортименту послуг; радіо, преса; проекти, культурні акції; презентації, виставки; прес-конференції.

Підвищенню ефективності роботи маркетингової діяльності бібліотек сприяє інформаційне забезпечення на основі використання сучасних ІКТ. Насамперед, це створення і відповідних інформаційно-пошукових систем (ІПС), які забезпечують оперативність надання інформації, що надається на запити наукової, навчальної і практичної діяльності користувачам у віддаленому

режимі. ІПС є електронним інформаційним масивом, створення якого можливе на основі автоматизованих інформаційних систем.

Слід зазначити, що спілкування теж переорієнтовується на нові підходи в діяльності бібліотек, що пов'язані із маркетинговими цілями. Отже, для практиків нині доречною є теза: «хто вміє говорити, той вирішує всі проблеми», особливо в пошуку додаткових коштів. Оскільки бібліотеки постійно відчують недостатність коштів, опанування технологією фандрейзингу для них цілковита необхідність.

Термін **фандрейзинг** (від англ., fund-raising) походить від двох слів: перше означає фінансування, вкладання коштів у цінні папери, а друге — підвищення, вирощування; тобто це вміння підвищувати (збільшувати) своє фінансування або вміння «вирощувати» гроші. В економічному словникові знаходимо трактування поняття фандрейзинг — fund-raising — programmes — програма збору коштів, мобілізація капіталу. Таким чином, фандрейзинг для бібліотек — це пошук і залучення додаткових джерел фінансування. Останнім часом переважна більшість бібліотек залучає додаткові кошти завдяки участі в різних програмах з метою отримання грантів, розробці проектів для різних фондів. Процес бібліотечної фандрейзингу складається з декількох етапів:

- ідентифікації (процесу визначення потенційних джерел фінансування). Головними джерелами додаткового фінансування для бібліотек є благодійність, меценатство та спонсорство. Платні послуги є також одним з джерел додаткового фінансування. Більшість бібліотек його використовують. Цьому сприяє законодавча база. Але слід зважити на те, що бібліотека — соціальний інститут, в діяльності якого прибуток не може бути основним завданням. Тому важливим є ретельний аналіз ринку збуту послуг та визначення їх номенклатури. З метою збору додаткових коштів у бібліотеках проводяться спеціальні заходи. Їх кількість і різноманітність залежать від винахідливості та творчості бібліотекарів і передбачає безпосереднє та опосередковане спілкування. Це можуть бути зустрічі з відомими людьми, артистами, концерти, благодійні акції, шоу тощо;
- стратегії — це діяльність із створення іміджу та рекламування, планування тактики залучення коштів. Бібліотека повинна впливати на своїх нинішніх і майбутніх користувачів;

- розвитку — це підготовка «донорів», що передбачає попередню роботу з ними. У цьому напрямку доречним є інформаційне забезпечення, листи-звернення, порядок і методика пожертвувань, інші матеріали, котрі спонукатимуть до надання допомоги. Для планування тактики залучення коштів необхідні знання психології людей, розробка методики співпраці з кожним донором, знайомство з його життям, інтересами, що необхідне для наступного етапу;
- клопотання — це безпосереднє прохання про допомогу та її одержання. Вміння переконати, довести необхідність допомоги, визначити пріоритети є вирішальним етапом.

Методику участі бібліотеки у фандрайзерстві досить детально виклала С. В. Штукарєва [415].

Таким чином, завдання **фандрайзера** — зробити спонсора партнером, що усвідомлює благородність реалізованої місії. Безперечно, що в цьому процесі бібліотекар уміло оперує словом, технологією спілкування і переконання.

Цікавими для просування послуг бібліотеки є регіональні акційні проекти. Для підвищення авторитету та залучення читачів бібліотекарі знаходять неординарні, масштабні заходи, спрямовані на сприйняття бібліотеки як відкритого культурного простору. В часописах «Бібліотечна планета», «Бібліотечний вісник», «Бібліотечний форум України» публікується досвід роботи з упровадження нових проектів. Так, Запорізька ОУНБ ім. О. М. Горького з успіхом організувала **соціально-культурну акцію** «Ніч у бібліотеці» на зразок («Ночі в музеї»), мета якої — залучити якнайбільше користувачів до бібліотеки, продемонструвати її інформаційно-ресурсний та інтелектуальний потенціал, показати, що це дійсно сучасний, зовсім не нудний і покритий пилом заклад [350, с. 17].

У соціальній мережі можна знайти інформацію про те, що найцікавішою у програмі акції була рубрика «Бібліотека — простір для спілкування». Результати цього дійства перевершили навіть найсміливіші очікування організаторів, учасниками акції стали понад 2,5 тис. запоріжців різного віку, професій і статусу. Співробітникам цього закладу вдалося зробити найголовніше — викликати інтерес людей до бібліотеки, про що свідчать відгуки в «Книзі відгуків та побажань», соцмережі, пресі, телефонних дзвінках тощо [177].

Сучасний відвідувач бібліотеки упевненіше почуватиться в ролі користувача, в якого є можливість порівняння і вибору послуг.

Тому будь-який публічний захід передбачає наявність певної сукупності обов'язкових атрибутів, про які зазначають В. В. Брежнева, В. А. Мінкіна:

- наявність покажчиків про місце проведення заходу і/чи організаторів, розміщених біля входу;
- в процесі реєстрації видача «презентаційної папки», виконаної в єдиному стилі, до якої входять програма заходу, блокнот, ручка, бейдж, рекламні матеріали, фірмові сувеніри та ін.;
- підготовка прес-релізів для представників ЗМІ;
- технічні засоби: комп'ютер з доступом до Інтернету, проектор та ін.;
- для ведення протоколу заходу — використання диктофонів, фотоапаратів чи кінокамер;
- для розсилки інформаційних повідомлень, іменних запрошень — факсу та електронної пошти;
- інформацію про захід розміщують на сайті бібліотеки чи інформаційній службі [58].

Зазвичай це покладає велику відповідальність на організаторів. У процесі організації комплексних інформаційних заходів виділяються три етапи: підготовки, проведення і підведення підсумків, оцінка ефективності. Важлива необхідність наявності комунікаційних зв'язків у встановленні того, що цей захід не повторює ініціатив інших організацій тощо. У процесі підготовки комплексних інформаційних заходів задіяна велика кількість людей, що потребує узгодження їх інтересів. Важливо правильно сформувати організаційний комітет, скласти план підготовки заходу і розподілити обов'язки між його учасниками. У процесі проведення заходу особливу роль матиме особистість ведучого, якому, окрім професійних знань, важливо опанувати мистецтвом ділового спілкування.

Як зазначалося, бібліотекар під час спілкування надає **усні послуги**. До таких послуг належить і навчання читачів користуватися послугами бібліотеки (автоматизованому режимі), особливо в освітніх бібліотеках. Щоб студент міг вільно орієнтуватися в продуктах і послугах, що надаються бібліотекою ВНЗ, йому необхідні певні навички і вміння роботи з бібліотечною продукцією та довідково-бібліографічним апаратом. Ці вміння мають бути набуті під час вивчення курсу «Інформаційна культура студента». Даний курс спрямований на розвиток навичок роботи з каталогами, базами даних, культурою пошуку інформа-

ції в загальному масиві документів. Означений курс передбачає також осмислення студентом сутності інформаційної культури, як необхідної йому в майбутній діяльності на старших курсах та інформаційної культури майбутнього кваліфікованого фахівця [119].

Відомо, що в зарубіжних країнах навчання інформаційної грамотності здійснюється винятково бібліотеками. Так, у Мерилендському університеті (США) більше 70 співробітників бібліотеки щорічно навчають близько 14000 студентів і викладачів у трьох лабораторіях. Заняття проводяться у формі міні-лекцій, демонстрацій, безпосередньої роботи з комп'ютером, індивідуальних консультацій за місцем обслуговування. Р. Боуес пропонує активніше рекламувати інформаційний фаховий потенціал: необхідно не тільки надавати інформацію, дані або текст, а також знання, поради та іншу допомогу. Така практика може бути корисною і нашим бібліотекам [218, с. 61], адже в найближчому майбутньому від рівня культури молодого покоління, уміння формувати інформаційні потреби залежатимуть потенціал будь-якої держави та добробут її народу в цілому.

Бібліотекарі використовують на заняттях, а також пропагують іншим фахівцям мультимедійні технології. Мультимедіа — це перспектива інформатизації навчального процесу, яка дозволяє поєднувати вербальну і наочно-чуттєву інформацію. Організація аудиторних занять із застосуванням ММТ надає можливість зекономити час та зробити їх видовищнішими, інформативнішими. Мультимедійні матеріали мають достатньо широку тематику — від шкільних програмних матеріалів до серйозних дослідницьких програм. Їх цілеспрямовано обирають бібліотеки ВНЗ, які формують медіатеки, що дозволяє студентам не тільки використовувати мультимедійні ресурси самої бібліотеки, але й через мережу Інтернет здійснювати віддалений доступ чи замовляти матеріал електронною поштою [107].

Саме тому навички пошуку знань, яких навчають бібліотекарі, набуватимуть позитивних результатів. Інформаційна культура нині — найважливіша універсальна категорія суспільного розвитку. До її основних складових належать:

- знання нових інформаційно-комунікативних технологій;
- уміння працювати з ними при виконанні своїх професійних обов'язків та навчати інших.

З урахуванням цього, людина підходить до культуротворчо до впровадження інновацій у свою діяльність. Інноваційна куль-



тура — це знання, вміння, досвід цілеспрямованої підготовки, комплексного впровадження та всебічного засвоєння новацій у різних галузях людської життєдіяльності при збереженні в інноваційній системі динамічної єдності давнього, сучасного та нового [306].

Особливим напрямом навчання, як наголошує [153], стає навчання віддалених користувачів, що полягає у розміщенні на сайтах бібліотек різноманітних «підказок», покажчиків «допомоги» і детальних пояснень з використання ресурсів, поданих на сайті. Інформаційне навчання — важливий напрям роботи, про що свідчить такий факт: за кордоном фахівців, котрі надають довідки в режимі «запит-відповідь», називають «reference isbrarians», а тих фахівців, що навчають користувачів — «educators». І це визначається не лише місією бібліотеки, просвітницькою функцією, а й наявністю в бібліотеках електронних ресурсів.

Таке навчання — необхідна умова, адже значні перспективи для консультаційного довідкового обслуговування відкриваються завдяки спільному пошуку, що здійснюється в чат-режимі. Технологічною основою чат-обслуговування є спеціальне програмне забезпечення, що дозволяє управляти двостороннім діалогом між інформаційним фахівцем (бібліографом) і віддаленим користувачем, що свідчить про вдосконалення сервісних послуг. Під час міжособистісної взаємодії присутні строгість і лаконічність текстового спілкування.

До усних послуг належить і така знайома бібліотекарям і читачам форма спілкування, як **бібліографічний огляд**. На сучасний лад — це маркетингова комунікація — передача цільовій аудиторії (переважно, молодому поколінню) запланованої бесіди про книгу, автора, художника, подію з метою маркетингового звернення: у нас є документна (й інша інформація) — користуйтеся послугами.

**Бібліографічний огляд** — це усна розповідь, побудована за певним планом, супроводжувана розкриттям змісту та оцінкою творів літератури, що розглядаються. Мета огляду — популяризація та рекомендація найкращих книг, ознайомлення читачів із літературою різних галузей знань. Огляд повинен мати 3 частини: вступ; основна частина; закінчення. Докладно про методіку проведення знаходимо у [94].

На відміну від бібліографічного огляду, **діалог-огляд** проводять два учасники: бібліотекар та фахівець у цій галузі. Бібліотекар пропонує читачам статті із журналів, розкриває тему, проб-

лему, авторську позицію. При цьому він звертається до свого співрозмовника із запитаннями: чи погоджується він з автором статті; яка його думка щодо питань, висвітлених автором. Співрозмовник відповідає на поставлені запитання, висловлює свій погляд, наводить приклади із повсякденного життя та досвіду роботи, підсумовує сказане. Такий діалог-огляд доречно проводити з питань права, охорони здоров'я та психології підлітків, екології та історії рідного краю, запросивши на них фахівців. Ця форма роботи допоможе слухачам краще зрозуміти проблему, висвітлену в статтях, співвіднести її з місцевими умовами, виробити власну точку зору з цього питання. Уміння вести діалог також є суттєвою ознакою спілкування.

Отже, маркетингові комунікації передбачають: наявність цільової аудиторії (читачі/користувачі бібліотеки) — інформування про надання різноманітних послуг — засобів передачі повідомлень — рекламних матеріалів, продукції бібліотечного виробництва (показчики, методичні вказівки тощо).

Реалізація маркетингової діяльності певним чином позначилася на особливостях спілкування. У цьому контексті зазначимо Інтернет як один із маркетингових інструментів, тобто своєрідний канал у загальному комплексі маркетинга бібліотек. Він дозволяє бібліотекарям спілкуватися з користувачами в онлайн режимі. Заслугує на увагу досвід данських бібліотекарів опосередкованого спілкування з читачькими групами. У читачькій групі її учасники знаходять собі однодумців, з якими можуть поділитися своїми поглядами і переживаннями. Бібліотеки безпосередньо зацікавлені у створенні таких груп — і як способу об'єднати читачів (своїх майбутніх користувачів), і як способу вивчити коло їхніх інтересів.

У роботі цих груп є як позитивне, так і негативне, про що відзначає Н. Богун [47]. Читачькі групи приваблюють учасників тим, що їхня діяльність зосереджується виключно навколо прочитаного і не потребує ніякої академічної підготовки чи належності до сфери літератури. Важливо те, що читачі обмінюються індивідуальним досвідом щодо процесу читання. Кожен учасник групи сприймає бібліотекаря як рівного собі співрозмовника. При спілкуванні в читачькій групі не допускаються зауваження щодо можливого браку знань чи компетенції стосовно літератури. На наш погляд, відновлюється започаткована ще на початку 20-х рр. популярна форма роботи з читачами. Теперішня ситуація характеризується розфрагментованістю суспільства та від-

окремленістю громадян. Саме цим можна пояснити прагнення до спілкування.

Для таких віртуальних читацьких груп необхідною умовою є наявність комп'ютера, завдяки якому, можна читати і писати свої коментарі. Групи створюються від 15 до 30 осіб. Членство є безкоштовним, варто тільки написати бібліотекареві і відповісти на декілька запитань, що стосуються віку, статі, місця проживання та читацьких уподобань. У данському проекті «Читацький клуб» працюють 34 бібліотекарі, залучено 270 учасників, об'єднаних у 23 читацькі групи. Серед недоліків можна назвати те, що не всі беруть активну участь у дискусії, через що розмова може бути млявою і повільною. Читачі називають одну з причин — *письмову форму* спілкування.

Завданням бібліотекаря є: по-перше, сформувані групу за певним профілем та вести її роботу. Бібліотекар вибирає тему і пропонує кілька книг для обговорення, решту видань до цієї теми додають учасники групи. Обмежень стосовно вибору тем не має. По-друге, вести дискусію, стежити за її перебігом і, у разі необхідності коригувати чи спрямовувати у потрібне русло. Обов'язки бібліотекаря як керівника читацької групи значно відрізняються від звичних для нього, вони потребують додаткової компетенції там, де справа стосується роботи з новими формами і засобами комунікації та популяризації. На відміну від інших літературних дискусій, керівник групи відіграє роль лише людини, котра веде літературну дискусію, але, в першу чергу, є популяризатором своєї бібліотеки.

Те, що бібліотекарі спілкуються у соціальних мережах, демонструє їх глибoku обізнаність із новітніми технологіями. Це активні блогери, жваві, компетентні й цікаві співбесідники.

Таким чином, маркетингові комунікації в бібліотеках мають ті ж, технологічні основи, що і в комерційній сфері, але корегуються відповідно до місці бібліотеки. Введення маркетингової політики в бібліотеку вплинуть на:

- проведення маркетингових досліджень на виявлення попиту потреб, виявлення їх змісту, вироблення та надання відповідних послуг;
- здійснення рекламної діяльності;
- активізацію роботи з читачами (особливо при їх пасивності) завдяки проведенню нових, активних форм спілкування;
- організацію бібліотечного виробництва.

Маркетинговий підхід є якісно новим етапом у розвитку бібліотек, оскільки передбачає тісний зв'язок зі своїми читачами, а отже і суспільством. Важливим фактором успіху для бібліотеки стануть стійкі суспільні зв'язки.

Нині сфера спілкування, що стає доступною бібліотечним фахівцям, дуже швидко розширюється, передбачає нові форми взаємодії в умовах комерціалізації діяльності бібліотек. Ці аспекти ще чекають свого дослідження.

## **6.2. Тенденції розвитку спілкування у формуванні соціальних зв'язків та відносин у добу комунікаційного суспільства**

Сучасна динамічна соціокультурна ситуація передбачає зміщення акцентів із розуміння взаємодії як закінченої і назавжди вибудованої конструкції на виявлення і моделювання системи гнучких взаємозв'язків між його учасниками, що дозволяє зробити бібліотечне обслуговування стійким, здатним адекватно реагувати на зміни моделей соціального обміну між бібліотекою і суспільством.

Разом з тим, вимоги сучасних користувачів, їх ставлення до бібліотеки зумовлені не тільки інформаційними послугами, які вона надає, але і її внеском у життя регіону. У зв'язку з цим зростає важливість бібліотеки як соціального інституту, здатного стати центром регіональної наукової, культурної, ділової та іншої інформації і впливати на формування культурного та інтелектуального середовища регіону.

У нинішніх умовах неприпустима тенденція розглядати бібліотеку як закриту систему, не беручи до уваги існування партнерів, адже це може призвести до негативних наслідків. Для цього, радять іноземні фахівці, необхідно лише спростити доступ читачів до матеріалів, підвищити комфортність обслуговування, поліпшити роз'яснювальну роботу серед читачів і рекламну діяльність в цілях підвищення іміджу бібліотеки, забезпечити дистанційний доступ до ресурсів бібліотеки [427].

Саме тому переосмислення методів діяльності бібліотек у добу комунікаційного суспільства потребує значно активнішого пошуку партнерських зв'язків. Комунікаційні практики широко використовуються в сфері бібліотечної діяльності, що дозволяє налагоджувати відносини на різних рівнях взаємодії. Беремо до

уваги спілкування, комунікацію як внутрішньообліотечну, так і зовнішню. **Об'єктивними факторами** цього процесу є: наявність суспільно-демократичної взаємодії, усвідомлення того, що тільки за консолідації зусиль різних співтовариств, організацій можливий успіх передбачених та спланованих заходів; наявність суб'єктів, зацікавлених у партнерстві; організаційно-правові механізми тощо.

Поряд з процесами глобалізації зростають й інші тенденції: зростає значення етнокультурної самобутності, посилюється прагнення до культурної індивідуальності і соціокультурної належності. В наявності обох тенденцій розвитку і полягає складність формування єдиного соціокультурного простору в певній країні та навіть в окремій частині її території. Люди різних культур пізнають і вчаться розуміти загальні смисли, символи, створюючи тим самим загальний простір розуміння. І цей простір розкриває широкі можливості для особистої самореалізації. Глобалізація й інформаційні технології привели до більш глибокої диференціації комунікаційної взаємодії. Комунікаційна взаємодія нині має традиційні та новітні форми, що пов'язані з ІКТ. Слід нагадати, що ці фактори допомогли ближче розмежувати формальні і неформальні комунікації. Інтернет, наприклад, став умовою поширення неформальної комунікації між агентами комунікаційного простору [93].

Сучасна культура в її багатоманітних формах, з одного боку, надає можливості всім користувачам вивчати її та використовувати. З іншого боку, культура, як і колись, є тим ціннісно-смісловим простором, де відбувається становлення особистості. І не зважати ці дві тенденції соціалізації й індивідуалізації нині неможливо. Цей процес потребує активності та взаємної спрямованості дій тих людей, які беруть у ньому участь.

Цей факт дістав пояснення у працях А. В. Соколова, що висвітлюють виникнення соціально-комунікаційної системи (СКС), в якій може реалізуватися соціокультурна діяльність (СКД). На думку А. В. Соколова, «СКС — історично сформована сукупність суб'єктів (творців і користувачів культурних цінностей), установ, засобів і методів, що сприяють здійсненню СКД» [335]. А. В. Соколов визначає соціально-культурну діяльність як культурну діяльність соціальних суб'єктів (професійних і непрофесійних) за напрямками: а) створення культурних цінностей (творчості); б) розвитку здібностей індивідів та обслуговування їх творчої діяльності); в) комунікації, тобто поширення, збереження і сус-

пільного використання всіх видів культурних цінностей [там само, с. 18].

Отже, СКД тісно пов'язана з процесом освоєння культурних цінностей. Саме тому для соціально-культурної діяльності значущим є комунікативний компонент культури — рівень спілкування різноманітних соціальних групі спільнот, завдяки якому здійснюється трансляція культурних цінностей, відбувається культурний обмін.

Майже з однаковою аргументацією підходять до визначення СКД культурологи Т. Г. Кисельова, Ю. Д. Красильников, В. М. Межуєв, М. В. Нікітський, А. Я. Флієр та ін. Зокрема, М. В. Клягін зазначає: «...мета СКД, як за часів зародження соціуму, так і нині, — стати формою «закріплення, об'єднання соціуму». Автор запевняє: «Вживають лише ті спільноти і зберігають себе як соціум, котрі навчилися у вільний час організовано спілкуватися» [192]. Нині СКД розглядається як сфера соціокультурної практики і як самостійна галузь культурологічних знань.

Культурологічні знання тісно пов'язані із філософією, де простір характеризується протяжністю, структурованістю, співіснуванням і взаємодією елементів, і тому і у визначенні інформаційного простору, і у визначенні соціокультурного простору підкреслюються ці ж якості. Це характерно для дослідників інформаційного простору Н. Б. Зіновьевої, Т. Ф. Берестової, М. О. Василика, В. О. Ільганасової, Ф. І. Шаркова та ін.

Визнання позиції муніципальної бібліотеки в умовах формування місцевого самоврядування як інформаційної структури і як соціального інституту — одне з актуальних питань, що обговорюються у фаховій літературі. Модель бібліотеки як відкритої, чітко вибудованої системи, що є рівноправним партнером інших організацій і установ по формуванню культурно-інформаційного середовища, в умовах середнього міста розробляється в роботах Н. Є. Поздєєвої [301].

Нині кожна бібліотека прагне до утвердження свого позитивного іміджу, формуючи, змінюючи і коригуючи відповідні організаційно-діяльнісні умови, тобто змінюючи параметри комунікативної системи, змісту діяльності і соціальної взаємодії. Для цього, вважає Г. М. Кормишина, на рівні компоненти комунікації в бібліотеці мають бути забезпечені активні зв'язки з громадськими організаціями і об'єднаннями; з видатними діячами науки, культури, мистецтва та освіти; широке висвітлення робо-

ти бібліотеки на радіо і телебаченні; наявність у бібліотеці літературних і художніх об'єднань, різних клубів; публікації в газетах [208].

Головна мета закріплення соціального партнерства — встановлення та розвиток взаєморозуміння між бібліотекою та громадськістю. Для такої взаємодії характерними ознаками є теорії маркетингу та менеджменту. Нова парадигма управління, яка відбивається в концепції бібліотечного менеджменту, полягає в тому, що бібліотека розглядається як соціальний інститут, що функціонує в межах «ситуаційного підходу». Це означає, що форми, методи, системи, стилі керівництва повинні суттєво балансуватися залежно від конкретних обставин в конкретний часовий період розвитку кожної бібліотеки. Отже, менеджмент вирішує ключове завдання: зберегти бібліотеку як соціальний інститут, що виконує традиційні функції бібліотечного обслуговування, і створити сучасну бібліотеку, здатну функціонувати в глобальному світі [356, с. 7].

Бібліотеки України активно опановують інноваційні управлінські технології — маркетингові, рекламні, PR-технології, технології інформаційного менеджменту та програмно-проектної діяльності, які ґрунтуються на комунікаційних технологіях і певним чином змінюють комунікаційні потоки суспільства, про що свідчать дослідження Н. І. Апшай, Т. А. Дурєєвої, І. О. Давидової, В. С. Бабич, В. О. Ільганаєвої, Л. Й. Костенка, Н. А. Коржик, Т. М. Костирко, В. В. Лучанської, О. Ю. Мар'їної, Л. Г. Петрової, М. С. Слободяника та ін. Зокрема дослідження Т. А. Дурєєвої присвячено адаптації комп'ютерних технологій (КТ) до бібліотечної сфери через залучення методів стратегічного планування пріоритетних напрямів упровадження КТ; упровадження стандартів системи менеджменту якості, спрямованих на підвищення ефективності та контролю результативності залучених КТ; формування системи управління документами, інформацією та знаннями, спрямованої на підвищення продуктивності взаємозв'язків бібліотеки з іншими підсистемами соціальних комунікацій [139].

У своїх публікаціях Г. В. Шемаєва відзначає, що розвиток бібліотеки значною мірою залежить від посилення механізмів бібліотечної взаємодії, зокрема від кооперації та консолідації бібліотек різного підпорядкування; співробітництва між бібліотечною наукою, освітою та практикою; налагодження партнерства між бібліотеками і різними структурами сучасного су-

пільства. Автор наголошує, що значну роль у системі наукових комунікацій сьогодення, компонентами якої є традиційні та електронні канали, різноманітні засоби і форми, відіграють бібліотечні електронні ресурси, розвиток яких позначається переводом в електронну форму традиційних джерел інформації, розширенням та збагаченням комплексу форм і засобів наукової взаємодії в електронному середовищі [408].

Все це спонукає бібліотеки вирішувати свої завдання разом з партнерами. Партнерство з іншими соціокультурними структурами передбачає, по-перше, **партнерство** з іншими бібліотеками. Мета співпраці з бібліотеками — кооперація і координація діяльності як фактор підвищення ефективності роботи бібліотечно-інформаційних закладів і економії державних коштів, про що відзначили у своїх дослідженнях Т. М. Костирко, Т. О. Колесникова, Ю. В. Пасмор та ін.

Як свідчить практика, коло партнерів сучасної бібліотеки досить широке і поповнюється щороку. Це органи місцевого самоврядування, державні служби, громадські організації, освітні установи, заклади культури, недержавні комерційні структури, засоби інформації, благодійні фонди. Бібліотека є вигідним партнером для інших організацій, громадським центром культурного життя, спілкування, дозвілля. Партнерство бібліотек має різні форми. І саме від якості спілкування залежатиме їх успішність. Розглянемо найпродуктивніші **комунікаційні практики та тенденції розвитку спілкування**.

Під партнерством Д. М. Цукерблат розуміє взаємовигідні відносини між сторонами, основані на поєднанні цінностей, які розвиваються в часі і призводять до їх значних змін за умови:

- 1) усвідомлення значущості вирішення заявленої проблеми, можливості і необхідності її вирішення лише спільними зусиллями. Основою становлення практик соціального партнерства є проста психологічна реальність — відчуття несамодостатності — в ситуації повної впевненості в своїх діях соціального партнерства бути не може;
- 2) усвідомлення наявності вигоди і привабливості соціального партнерства (спільний результат перевищує просту суму зусиль, 1+1 більше, ніж результати окремо виконаних завдань двома особами);

Усім суб'єктам інформаційно-бібліотечного процесу надаються можливості здійснювати діяльність в умовах соціального партнерства, керуючись такими провідними принципами:



- добровільність передбачає право добровільного і демократичного долучення в процесу соціального партнерства, в разі необхідності виходу з реалізації проекту;
- кооперативності — передбачає рівноправну участь суб'єктів у спільній діяльності по реалізації запланованого проекту;
- самостійності та відповідальності в прийнятті рішень;
- відкритості, тому соціальне партнерство передбачає наявність відкритої системи і надання можливості розширення зацікавлених у проекті осіб;
- толерантності — припускає високий ступінь терпимості і прийняття національних, культурних, соціальних та інших особливостей соціальних партнерів;
- суспільної значущості — проекти, що реалізуються в умовах соціального партнерства повинні мати значимість не тільки для конкретних виконавців, але і для представників установ і організацій на обслуговуваній бібліотекою території [387].

Таким чином, розглянемо, як перелічені ознаки партнерства відбиваються на відносинах: **Партнерство з (між) бібліотеками**. Найпоширеніша форма: проведення *конференцій*. Конференція (від лат. confero — збираю в одне місце) — збори, нарада представників будь-яких організацій, груп, держав, а також окремих осіб, учених для обговорення зазначених питань [429].

Загалом конференції мають комунікаційно-комунікативне, інформаційне, методичне, науково-практичне значення. Вони проводяться бібліотеками як на регіональному, так і на міжнародному рівнях з урахуванням їх відомчих та інших типових ознак. Особливої популярності вони набули у бібліотеках ВНЗ, які одними з перших виявили тенденцію партнерства. Проведення конференцій потребує великої копії роботи, яка забезпечить успіх при правильно організованих комунікаційно-комунікативних правилах. Наведемо декілька прикладів партнерських бібліотечних конференцій.

Партнерство та взаємодію бібліотек у регіональному інформаційно-комунікаційному просторі активно впроваджує Харківська державна наукова бібліотека ім. В. Г. Короленка. Починаючи з 2006 року, вона проводить щорічну науково-практичну конференцію «Короленківські читання». Конференція є результатом послідовного і планомірного розвитку наукової думки в регіоні. На ній висвітлюються актуальні проблеми бібліотечних закладів

Харківщини, принципи і пріоритети наукової діяльності, роль професійних організацій та компетентність бібліотечних фахівців у формуванні наукового потенціалу бібліотек Харківщини.

З часом конференція набула не тільки регіонального, але й всеукраїнського, і навіть міжнародного статусу. «Короленківські читання» вперше відбулися як всеукраїнські у 2009 р., у 2011 р. — як міжнародні, що позитивно вплинуло на статус заходу, відкрило можливості встановлення контактів і кооперації з провідними бібліотекознавчими центрами України, Російської Федерації, США, Польщі. Конференція, зазначена в Плані основних заходів Міністерства культури України, відбувається за його підтримкою та участю. Серед співorganizatorів — Харківська державна академія культури (ХДАК), Харківське обласне відділення Української бібліотечної асоціації (ХОВ УБА), Асоціація сучасних інформаційно-бібліотечних технологій (АСІБТ).

Науково-практична конференція «Короленківські читання» надає можливість переосмислити традиційні методи наукової діяльності і втілити в практику нові ідеї та досвід, що дозволяє книгозбірням стати провідними установами в інформаційному суспільстві, у суспільстві знань [181].

Особливістю сучасної комунікаційної доби є міжнародні конференції «Крым» (м. Судак). За роки роботи стала традиційною основна частина її робочої програми: засідання численних секцій з найважливіших напрямків сучасної діяльності бібліотек і споріднених їй організацій. Головна традиція — щорічне оновлення програми, доповнення її основної частини новими заходами. У 20-ій конференції (2013 р.) взяли участь близько 1500 учасників з 25 країн, а якщо рахувати республіки, що входять до складу Російської федерації, то понад 30. Окрім пострадянського простору, добре представленою була Європа (Бельгія, Великобританія, Німеччина, Італія, Нідерланди, Польща, Фінляндія, Швейцарія, Швеція). Американський континент репрезентували США і Канада, Африку — Саудівська Аравія, Ізраїль, Південна Африка, Азію, крім Росії, представляла Японія. Це всесвітній форум.

Загальний інтерес викликає щорічна проблемна доповідь ідеолога конференцій доктора технічних наук, професора, Я. Л. Шрайберга. Слід зазначити, що на 20-ій конференції свій виступ Яків Львович Шрайберг розпочав українською мовою, процитувавши досить великий фрагмент вірша Ліни Костенко, далі сказав кілька речень татарською, а вже тоді перейшов на російську, проаналізувавши, що спілкування не має мовних кордонів [39].

Отже, все частіше конференції бібліотек відбуваються на міжнародному рівні та за підтримки інших організацій. Так, наприклад, X Міжнародна науково-практична конференція «Інформатіо-2013: Електронні ресурси: створення, використання, доступ» організована УБА у партнерстві з Національною парламентською бібліотекою, Київським національним інститутом культури і мистецтв, Державною бібліотекою України для юнацтва, асоціацією «Інформатіо-Консорціум», за підтримки програми «Бібліоміст» і націлена на модернізацію українських бібліотек. Партнерами також є Гете-Інститут в Україні, Наукова бібліотека Національного університету «Києво-Могилянська академія», ДП «Самміт-Книга», ДП «Книжковий клуб «Клуб сімейного дозвілля», Українська прес-група «День», видавництво «Кальварія». Програму «Велике читання» (2012 р.), започатковану Посольством США (посол Джон Теффт) в Україні, підтримали більшість бібліотек.

Партнерство з великими бібліотеками різної відомчої підпорядкованості, універсальними науковими бібліотеками здійснюються за такими основними напрямками: спільна підготовка проектів законів та інших основних документів бібліотечної політики, реалізація законів, масштабних проектів і програм, кооперація і координація комплектування, створення сукупного інформаційного ресурсу, розвиток інформаційних технологій, здійснення науково-дослідницької, науково-методичної, науково-інформаційної діяльності, підвищення кваліфікації, міжнародна діяльність бібліотек.

Комунікативна компетентність, яку розглядали у своїх дослідженнях С. А. Єзова, Б. С. Єлепов, І. Я. Конюкова, Г. Ю. Паршукова, А. С. Чачко та ін. має певні складові:

- уміння знаходити контакт, спільну мову;
- уміння знаходити способи вирішення проблем з адміністрацією бібліотеки;
- уміння формувати професійні відносини в колективі бібліотеки;
- уміння підтримувати професійні відносини в зовнішньому середовищі, з іншими установами та організаціями;
- ораторські (мовленнєві) уміння;
- знання методики дискусійних форми роботи;
- вміння викладати свої думки чітко, логічно, переконливо, образно, доступно;
- емоційна стриманість в будь-яких ситуаціях.

Доповідь, виступ потребують професійної компетентності, впевненості, уміння висловлювати власну думку. Відомо, що на будь-яких професійних зібраннях виступають фахівці з підготовленими доповідями. Для того, щоб її підготувати, необхідно виконувати певні правила її оформлення. Найпоширенішою є така структура доповіді: вступ, основна частина, висновок. У вступі слід визначити тему доповіді, причини її вибору, вказати актуальність проблеми, її значення, сформулювати мету доповіді, викласти історію питання.

В основній частині — подати характеристику проблеми (виділити основний аспект проблеми, а потім — основні положення, які детально і послідовно проаналізувати). Показати кращі досягнення своєї бібліотеки в зазначеному напрямі.

Висновки мають бути чіткими, лаконічними. Фахівці стверджують, що перші слова оратора повинні привертати увагу слухачів, а останні — посилити ефект виступу. Існує безліч порад доповідачам, спробуємо їх узагальнити.

Доповідь належить до монологічної промови. Висловлюючись монологічно, доповідач здебільшого не розраховує на безпосередню реакцію інших осіб, не прагне до того, щоб спонукати їх до певної дії, вчинку чи вислову.

Отже, фахівці з питань ділової етики радять:

1. Перед виступом слід упевнено розкласти свої папери і спокійно поглянути на слухачів. Коротка пауза надасть можливість слухачам зайняти свої місця і заспокоїтися. Якщо доповідач починає говорити, це посилює увагу аудиторії, дозволяє промовцю заспокоїтися й зосередитися. Пауза і прямий погляд справлять позитивне враження.
2. Необхідно встановити контакт із аудиторією (легка посмішка викличе доброзичливість з боку слухачів).
3. Не варто використовувати надто часто абстрактні поняття, це потребуватиме від слухачів великого напруження.
4. Не слід поспішати. Існує межа швидкості, з якою мозок людини може сприймати й засвоювати нові поняття.
5. Потрібно намагатися встановити контакт зі слухачами та викликати в них інтерес до розмови.
6. Варто підтримувати зацікавленість слухачів упродовж усього виступу. Стежте за реакцією своїх слухачів. Якщо в залі тиша, слухачі сидять спокійно й уважно на вас дивляться, а дехто з них навіть киває головою на знак згоди, то це означає, що виступ проходить успішно. Якщо ж слуха-

чі перешіптуються, переглядають програму, крутяться на своїх місцях, не дивляться на доповідача, позіхають, то це незаперечні ознаки втрати інтересу до виступу. Щоправда, це не означає, що тема доповіді їх взагалі не цікавить. Буває, що деякі частини виступу викладаються не так цікаво, як інші, і через те увага тимчасово згасає.

7. Необхідно стежити за грамотністю свого мовлення.
8. Деякі положення доповіді слід доповнювати прикладами, порівняннями, висновками.
9. Жести й міміка доповідача мають бути невимушеними, а темп мовлення ні монотонним, ні надто швидким.

Опанування основами ділової комунікації дозволить бібліотекарям ефективно взаємодіяти з колегами інших бібліотек для визначення виступів за заявленою темою [125].

Але, як передбачають учені, майбутнє **за телеконференціями, Інтернет-конференціями**, де спілкування людей відбувається в онлайн режимі за допомогою мережі Інтернет. Входження українських бібліотек до інформаційного простору здійснюється в партнерстві з міжнародними організаціями й фондами. Про це свідчать партнерські програми та проекти.

**Партнерські програми та проекти.** Т. І. Вилегжаніна вважає найважливішим напрямом діяльності бібліотек, зокрема, публічних, координацію роботи та партнерство. Автор характеризує різні проекти, які забезпечують партнерську роботу. Так, Бібліотечна Асамблея Євразії (БАЄ) — некомерційна організація, яка розвиває не тільки сталі форми взаємодії між бібліотеками, а й реалізує нові проекти, що об'єднують бібліотеки країн СНД. Найбільш цінним є проект «Куполи співдружності: бібліотеки», який пропонує сукупність ресурсів. Один з них «Віртуальні читальні зали електронної бібліотеки дисертацій Російської державної бібліотеки». Завдяки цьому ресурсу вчені, аспіранти, викладачі і студенти мають можливість отримати наукову інформацію. Наступний — створення, за сприяння фонду «Російський світ», центрів російської книги у бібліотеках СНД. Російські культурні центри мають типову базову комплектацію і спеціальні програми наповнення, що орієнтовані на українське суспільство. Велику увагу приділяють роботі бібліотек, що розташовані територіально з прикордонними областями [69, с. 4]. Їхня партнерська діяльність базується на принципах фундаментальних свобод та рівного доступу до інформації і знань з урахуванням культурних особливостей та національних цінностей кожного окремого народу.

В межах проекту «Інтернет для читачів публічних бібліотек» (LEAP), ініційованого Посольством США в Україні, у 135 публічних бібліотеках країни було відкрито Інтернет-центри, в кожному з яких не менше 5 станцій, підключених до глобальної Мережі.

До комунікаційної практики належать проекти та програми глобального рівня. У 2010 р. відбулася презентація програми «Бібліоміст», спрямованої на модернізацію українських бібліотек. Упродовж 5-ти років у бібліотеках відкриють 1000 Інтернет-центрів, а також тренінгові центри для бібліотечних працівників у кожній області. Реалізація означеного проекту надасть можливість долучатися до ресурсів світової Мережі в публічних бібліотеках району, міста, села, перетворюючи їх у зручні для читачів багатофункціональні інтелектуальні центри. Про партнерські відносини на міжнародному рівні свідчать й інші програми. Програму «Велике читання» (2012 р.) започаткованою Посольством США (посол Джон Теффт) в Україні підтримали більшість бібліотек [68]. Відтак, поліпшується система одержання інформації, організовується сприятлива атмосфера для спілкування. Цим самим здійснюються кроки до полікультурної бібліотеки.

Проекти реалізують не тільки великі бібліотеки і на міжнародному рівні, а й кожна окремо. Заслуговує на увагу досвід створення соціального проекту «Бібліокіносалон» Херсонської обласної бібліотеки, реалізація якого відбулася в 10 районах: *Білозерському, Бериславському, Високопільському, Великоолександрівському, Голопристанському, Каланчацькому, Нововоронцовському, Новокаховському, Скадовському, Чаплинському*. Загалом у 24 бібліотеках області та 20 населених пунктах області було продемонстровано 35 фільмів різної тематики для 800 користувачів бібліотек і жителів населених пунктів. Найбільшою популярністю користуються фільми суспільної тематики для молоді. Наприклад, «Щоденник наркоманки», «Право на життя», «Абетка прав дитини», «Легко ли быть молодым», «Голодомор» та інші. Інформацію про соціальний проект «Бібліотечний кіносалон» бібліотечні фахівці відображають на сторінці науково-методичного відділу Херсонської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Олесья Гончара та в засобах масової інформації районів області [363].

Партнерська співпраця спрямована на популяризацію читання (українсько-російський проект «Літературний пароплав» (2012 р.)), в якому учасники — відомі українські та російські

письменники, поети, видавці й журналісти здійснили літературне турне на пароплаві по Дніпру і Чорному морю, відвідали деякі міста, де зустрічалися з читачами, проводили автограф-сесію й майстер-класи.

Забезпечуючи задоволення інформаційних потреб, бібліотеки сприяють формуванню інформаційного середовища територіальних утворень, становленню і розвитку ціннісних орієнтирів користувачів, що дозволяє розглядати їх як ціннісне ядро в соціокультурному середовищі регіону.

Розширення міжкультурної комунікації передбачає професійне спілкування в інтернаціональних межах глобальних співтовариств та асоціацій. До таких належать, насамперед, ІФЛА, АРБІКОН, РБА, ЕБНІТ, УБА та ін. Співпраця на міжнародному рівні здійснюється також в рамках різних програм ЮНІСІСТ, НАТІС, УБО, ЮАП, що дозволяють зміцнювати контакти і створювати умови плідного людського спілкування і співпраці професіоналів-бібліотекарів різних країн.

Професійному діловому спілкуванню сприяють бібліотечні асоціації, про що йшлося у четвертому розділі. Так, Асоціація Бібліотек України (АБУ) одним із напрямів своєї діяльності вважає сприяння обміну досвідом і підвищення професійного рівня через підготовку нових програм, організацію курсів, стажувань тощо. Завдяки АБУ успішно реалізуються міжнародні проекти [296, с. 30]. Провідні фахівці АБУ, члени комітету з бібліотечної політики та правового захисту бібліотек працюють над створенням законодавчого поля бібліотечної галузі.

У цьому разі ключовими словами в розумінні сутності спілкування є: контакт, зв'язок, взаємодія, (обмін), спосіб об'єднання.

Важливим напрямком партнерства у бібліотечній діяльності є **паблік рилейшнз** — «ПР» (public relations), зв'язки з громадськістю, про що згадувалось у попередньому розділі. Але, значимо, в бібліотеках ця робота була розпочата тоді, коли стало зрозуміло, що без формування свого позитивного іміджу не обійтись, адже бібліотека може поступово перетворитись у малопомітний соціальний інститут, певний придатак до тих організацій, що дійсно необхідні суспільству. І. В. Альошина наголошує, що паблік рилейшнз — «...самостійна функція менеджменту зі встановлення і підтримки комунікацій між організацією та її громадськістю», або «це функція менеджменту, яка оцінює ставлення громадськості, ідентифікує політику і дії індивідууму або організації з громадськими інтересами і реалізує програму дій

для отримання громадського взаєморозуміння і прийняття» [3, с. 7].

Боб Ашервуд [16, с. 11] взагалі не вважає можливим дати визначення «паблік рилейшнз». На його думку, це «якісний рівень, а не визначення. Насправді легше описати практику «ПР», ніж сформулювати чітке визначення».

Від реклами «ПР» відрізняється тим, що, зазвичай, виконує роль реклами без значних фінансових витрат і не обов'язково самим рекламодавцем, тобто ведеться переважно на некомерційній основі, що найбільше влаштовує бібліотеки, які не мають грошей. Основними завданнями ПР-спеціаліста є налагоджування робочих відносин із журналістами, вміння писати і поширювати прес-релізи, готувати і проводити прес-конференції та ін. У бібліотеках здебільшого ці обов'язки виконують не професіональні піармени, а люди, які мають декілька обов'язків одночасно (директор, методист, зав. відділом обслуговування). Професійна компетенція зазначених виконавців налаштована на роботу з людьми, а значить і спілкування. Дослідження підтверджують, що нині особливості професії потребують набуття якостей комунікатора, модератора соціокомунікаційного простору.

Бібліотекареві доводиться навчатися керувати пізнавальною та практичною діяльністю, що потребує певних комунікативних навичок спілкування. Спілкування — джерело й умова нормального і духовного розвитку особистості. Інтенсивність спілкування людей — одна з невідмінних умов ефективності їх діяльності. У спілкуванні люди пізнають і виховують себе. Завдяки порадам і рекомендаціям здобувають знання та засвоюють досвід один одного. Спілкування є засобом, що допомагає виявити власні творчі здібності. Кожній людині необхідне визнання оточуючих. Спілкування допомагає в цьому. Саме спілкування є могутнім засобом самопізнання і взаємопізнання [97].

Окрім зазначених, партнерами бібліотеки також є органи влади, заклади освіти і культури, медичні заклади і центри соціально-психологічної допомоги, комерційні організації, громадські організації і фонди, міжнародні організації. Серед форм реалізації зв'язків із громадськістю найефективнішими бібліотекознавці вважають одержання грантів, далі — довгострокові угоди про сумісну діяльність, а також проведення спільних заходів.

Для поліпшення контактів з місцевою владою і пошуку взаємодії, слід запрошувати її представників на заходи в бібліотеку, продумати, які послуги їм можна надавати. В Америці у роботі



з владою широко використовується лобіювання, тобто вплив зацікавлених груп громадськості на прийняття рішень владними структурами, як на місцевому, так і загальнодержавному рівнях. Це, зазвичай, стосується загальносуспільних проблем, наприклад, закриття, відкриття бібліотеки тощо. Українським бібліотекам необхідно вивчати досвід лобіювання і використовувати його для свого захисту, особливо нині, коли скорочується мережа бібліотек. Кваліфіковано проведена кампанія на підтримку бібліотек — це запорука успіху [31].

У бібліотекознавців є багато конкретних рекомендацій стосовно роботи з пресою. Оскільки при роботі з різною аудиторією вирішуються різні проблеми, відповідно, мають варіюватися і повідомлення, і канали комунікації. Донесення населенню ключового повідомлення про те, що бібліотеки модернізуються та надають користувачам нові послуги на основі сучасних ІКТ, можливі тільки через зв'язки з медіа.

За останні роки співпраця бібліотек і органів місцевого самоврядування (місцевої влади) успішно розвивається. Більшість випусків місцевих газет, книг з краєзнавства мають бібліотеки першими партнерами в підготовці матеріалів.

В. Гринько, директор Полтавської обласної бібліотеки для юнацтва ім. Олесея Гончара, із власного досвіду називає ефективні прийоми співпраці зі ЗМІ:

- 1) активно реагувати на запрошення мас-медіа;
- 2) створювати власні медіа-продукти: буктрейлери, інформацію про заходи бібліотеки для ЗМІ на веб-сайтах;
- 3) розмішувати інформацію бажано і на сайтах та каналах популярних у вашій місцевості ЗМІ;
- 4) ретельно готуватися до спілкування із журналістами (іменні місця на заходах, надання інформаційної продукції: прес-релізи, календарики, блокноти, закладки, настінні календарі);
- 5) застосування механізму прес-туру: на виїзних заходах створюються умови для більш неформального спілкування;
- 6) онлайн-зустрічі в бібліотеці для місцевої громади. За допомогою програми «Скайп» можна організувати для користувачів бібліотеки спілкування з видатними особистостями зі світу медіа, громадськими діячами, письменниками;
- 7) не боятися публічних виступів [37].

Нова форма, яка націлена на організацію спілкування у своїй більшості із зовнішніми партнерами, — **квест**, уже згадувалася у 2 розділі.

Квест — це гра, яка об'єднує спортивне орієнтування, рішення інтелектуальних завдань, принцип командних змагань і багато чого іншого цікавого. Слід нагадати, що проведенню квесту передує значна робота: організаційна і творча. Створюється робоча група однодумців, в яку входять представники бібліотек різних відомств, шкіл, гімназій, музею, окремі особистості для вирішення організаційних питань та координації дій. Розробляється сценарій, бажано організувати книжкову виставку, розробити маршрутні листи, сформувати команди учасників та ознайомити з умовами квесту. Безперечно, що для всього дійства потрібні чималі кошти, тому спонсорство і благодійність окремих організацій надзвичайно бажані й необхідні [50].

Зазначимо, що до організації цього масштабного заходу можуть залучатися партнери з організацій будь-якого профілю, а також ЗМІ, адже висвітлення цієї події в пресі викликає широкий суспільний інтерес, в першу чергу серед професійної спільноти.

На переконання практиків, **радіо і телебачення** відрізняються найбільшою аудиторією груп, на які необхідно впливати бібліотеці. Існує практика створення постійних або разових спеціальних бібліотечних програм або передач про бібліотеку, співпраці при створенні літературних та інших передач, подання інформації про бібліотеку в новинах. Простір для відносин бібліотек з радіо і телебаченням великий, і успіх тут залежатиме від творчої активності, ініціативності бібліотекарів.

Під час реалізації завдань щодо встановлення зв'язків із названими структурами, організаціями особливе значення має інтелектуальна культура бібліотекаря. Під нею розуміється цілісне поєднання таких професійно значимих якостей, як широка ерудиція, професійна компетентність, гнучкість і адаптивність мислення. У розмові бібліотекар має логічно будувати речення, дбаючи про переконливість і обґрунтованість аргументів, зацікавлення, активізацію розумових здібностей, ширше застосовувати метод діалогу [73]. Навіть в екстремальних ситуаціях він повинен бути тактовним, доброзичливим. У цьому сенсі важливе значення мають психолого-педагогічні знання та навички спілкування. Якщо психологічні допомагають установлювати партнерські відносини з людьми, створювати атмосферу психологічного комфорту, довіри, відкритості, то педагогічні виявляються в уважності до читача, спостережливості, доброзичливості й толерантності.

Поряд з вищезазначеними об'єктивними факторами, перспективи розвитку соціального партнерства визначаються сукупністю суб'єктивних (внутрішніх) факторів. [276]. Один з них — усвідомлення бібліотечним колективом потреби в партнері. Розширення асортименту бібліотечних, консалтингових, освітніх і бібліотечних послуг, удосконалення бібліотечної діяльності, підвищення конкурентоспроможності бібліотек на ринку інформаційних послуг, соціальна потреба, необхідність розвитку бібліотечних ресурсів відповідно потребують необхідності вибору оптимального партнера в кожному конкретному випадку.

Ми розповіли про встановлення партнерських відносин на державному рівні і навіть міжнародному, але всі засади партнерства починає формувати кожна бібліотека у внутрішньому середовищі. Як зазначено в праці [5], особливість бібліотеки ВНЗ полягає у взаємозв'язку з системою вищої освіти, де основними типологічними ознаками є безпосередня участь їх у структурі і системі педагогічно-інформаційних комунікацій вищого навчального закладу. Це свідчить про те, що бібліотека ВНЗ є реальною, відкритою комунікаційно-комунікативною системою, яка бере участь у педагогічно-виховному, міжкультурному, міжбібліотечному обміні, а також в обміні з внутрішніми структурами ВНЗ (кафедрами, побутовими службами, музеями, громадськими організаціями) й іншими суспільними закладами (школами, технікумами, культурними закладами, видавництвами). Комунікативна діяльність бібліотеки у своїй основі скерована на: 1) створення комфортного середовища для використання інформації; 2) розвиток засобів внутрішньоорганізаційних та зовнішніх інформаційних зв'язків; 3) формування інституалізованих і використання неінституалізованих каналів та засобів міжособистісного спілкування й обміну знаннями.

Значну роль відіграє у партнерстві бібліотеки студентська організація. Діяльність органів студентського самоврядування спрямована на вдосконалення навчально-виховного процесу, націленого на якісне навчання, виховання духовності і культури студентів, формування життєвих цінностей. Протягом року бібліотека спрямовує свої культурно-виховні заходи до напрямів роботи студентського самоврядування:

- з виховної роботи (сектори: культурологічні, правового виховання, екологічного виховання, фізичного виховання та спорту, національно-громадянського виховання та побуту);

- з науково-дослідної роботи (сектори: науково-дослідницької роботи та технічної творчості);
- з навчальної роботи (сектори: навчальної роботи, профорієнтаційної роботи).

На наш погляд, серед безлічі важливих функцій, які виконують студентські молодіжні організації (організаторської, виховної, комунікативної тощо), нині особливу увагу необхідно приділяти виховній.

Важливим завданням бібліотеки в підтримці діяльності студентського самоврядування є налагодження зв'язків із громадськими організаціями. При університеті працює студентська жіноча громадська організація «Надія», яка вбачає своє завдання в тому, щоб допомогти студенткам набути досвід старших жіночих поколінь, зрозуміти своє покликання, визначити своє місце в університеті і поза його межами. Співпрацюючи з організацією «Надія», бібліотека проводить інформаційно-виховні заходи: допомагає в організації циклу бесід про здоровий спосіб життя, інформації про цікаві новини з життя студентства за кордоном, проблеми молоді сім'ї, гендерні відносини. Колектив бібліотеки намагається робити все залежне, щоб налагодити взаємодію з радами студентського самоврядування і в гуртожитках: це і виїзні книжкові виставки, відкриті перегляди періодики, зустрічі з письменниками, бардами, видатними людьми, допомога в проведеному новорічних та інших свят [108].

Наведемо інші форми соціальних зв'язків, де використовуються прикладні аспекти спілкування у бібліотеках.

Зв'язки із соціальними службами та виявлення груп, що потребують підтримки (дитячі будинки, інваліди дитинства, спеціальні школи-інтернати тощо). Одним із методів такої взаємодії є **бібліотерапія**. Так, Ю. М. Дрешер [136] під бібліотерапією пропонує розуміти науку, націлену на формування у людини навичок і здібностей протистояти негативним ситуаціям (хворобам, стресам, депресіям тощо), зміцнювати силу волі, нарощувати інтелектуальний і освітній рівень на основі синтезу ситуацій під час читання.

Бібліотерапія взаємодіє з комплексом бібліотечно-інформаційних дисциплін. Книга та інформація стали важливими передумовами для виникнення бібліотерапії. Особливо тісно бібліотерапія взаємопов'язана з соціологією читання і бібліотечним обслуговуванням. Основний аспект бібліотерапевтичної діяльності: виховання і навчання, які саме і пов'язані з педагогікою, соціологією, соціальною педагогікою. Можливо тому деякі фа-

хівці бібліотек визначають бібліотерапію як засіб соціального захисту молоді. При цьому використовують такі форми роботи: книжково-ілюстративні виставки, тематичні бесіди, консультації та зустрічі з лікарем, створення дискусійно-технологічного клубу тощо. Бібліотерапія, надаючи певні знання, може змінити поведінку особистості [117]. Особливий аспект бібліотерапії пов'язаний з подоланням девіантних проявів у процесі роботи бібліотеки з молоддю, на що звертають свою увагу [89, 224].

Здавня відомо, що читання сприяє подоланню дискомфорного стану та усуненню емоційного дефіциту, тобто метод лікування книгою відрізняється значною ефективністю (особливо цей метод актуальний у профільних бібліотеках та в роботі з дітьми-інвалідами). У свою чергу він потребує вивчення психології читання різних соціальних груп, розвитку особистостей, духовного стану з урахуванням віку і статі. Наприклад, у роботі з читачами-дітьми передбачено використання елементів ігротерапії, казкотерапії, арт-терапії та інших сучасних методів корекційно-розвиваючої роботи.

Для ефективності бібліотерапії як методу необхідна аргументована мотивація читання, усвідомлення особливих читачьких очікувань, емоційно-ціннісних настанов, які багато в чому визначають і глибину сприйняття творів, і ступінь та характер катарсису (емоційне потрясіння), і осмислення тексту під час його читання і після читання, і розуміння освоєння авторського світосприйняття, і, як наслідок, все це впливатиме на особистість читача-слухача.

Бібліотекар повинен уміти використовувати в своїй роботі з читачем психотерапевтичні механізми, які є в самій книзі, — закономірність побудови художнього твору, його форму (наприклад, ритм, який утворює певний настрій) та зміст (загальнолюдські проблеми, звернення книги до особистості, її «автобіографізм», «портрет душі»). Бібліотекар, що займається бібліотерапією, повинен мати відповідний рівень професійної майстерності, а також вміти спілкуватись, тобто бути комунікативним і звертати увагу на інтонацію спілкування, створюючи передумови для взаєморозуміння, взаєморозкриття духовного стану, своєрідності пізнавальних інтересів. Такому бібліотекареві слід пам'ятати, що зовнішній вигляд, поведінка бібліотекаря — теж важливі складові бібліотерапії.

У процесі рекомендації книг читачам бібліотекар прагне виконувати (залежно від конкретної ситуації), одну чи декілька

функцій: лікувальну, реабілітаційну, педагогічну, психологічну, психотерапевтичну, соціотерапевтичну та ін. Ці функції умовно об'єднуються в три взаємопов'язані пересічні напрями читання. **Перший**, так званий попереджуючий, забезпечує профілактичне читання, спрямоване на підтримку і зміцнення здоров'я. Воно охоплює більшість читачів бібліотеки.

**Другий** — поточний. Постійне читання має сприяти психологічному оздоровленню людей, позбавлення від емоційного напруження, поліпшенню настрою.

**Третій** напрям — допоміжний, або вибіркового. При цьому бібліотерапевтичне читання є складовою частиною комплексних лікувальних заходів з хворими, здійснюваних медперсоналом, і має на меті підвищення ефективності цих заходів. Найчастіше він застосовується в бібліотеках при лікувальних закладах.

Принципова відмінність суто бібліотерапевтичного методу від традиційних масових заходів у тому, що емоційний вплив на читача відбувається тільки художнім словом і музикою. Повністю відсутні форми звичної популяризації книги (не називають авторів, назву твору, не демонструють літературу), тобто елементи бібліографічного огляду.

Крім того, реалізація міжособистісного спілкування при проведеному бібліотечних заходів може надати можливість здійснювати соціально-психологічний захист особистості, її адаптацію до різних умов життєдіяльності.

Бібліотерапія, надаючи певні знання, може змінити у поведінку особистості. Зокрема, передбачаються такі результати бібліотерапії:

- людина може інакше себе сприймати;
- інакше ставиться до своїх почуттів;
- більше довіряє собі, може краще керувати своїми емоціями;
- наближається до образу людини, якою б їй хотілось бути;
- ставить перед собою реальніші цілі;
- змінює основні якості своєї особистості в кращу сторону;
- відмовляється від шкідливих звичок.

Таким чином, книга може позитивно вплинути на стан здоров'я і настроїв людини, особливо в складних життєвих ситуаціях. У нашій свідомості книги — це обереги знань, що передають духовні традиції, культуру і мистецтво від покоління до покоління і єднають людей різних епох і народів словом.

Як і в будь-якій науці, в бібліотерапії наявні фрагментарність, термінологічна неточність, тому є необхідність виявити тенден-

ції розвитку теорії бібліотерапії і взаємозв'язки різних її напрямів, обґрунтувати деякі поняття тощо. Та все ж багаторічний, в основному успішний досвід використання методів бібліотерапії підтверджує великі можливості книги в реалізації та стабілізації психологічного катарсису.

На думку практиків, що працюють у дитячих бібліотеках, бібліотерапевти використовують для заспокоєння дитячу гумористичну літературу. Можна припустити, що будь-яка дитина (здорова чи хвора, благополучна чи ні, спокійна або нервова) знає при читанні і сприйнятті гумористичної книги її бібліотерапевтичного впливу. Причина такого впливу в самій природі комічного і гумору як його виду. Чимале завдання — «виховати в дитини почуття гумору, цінну якість, — писав знавець дитячої психології К. І. Чуковський, — яке, коли дитина підросте, збільшить його супротив несприятливому середовищу та піднесе над дрібницями і сварками». Гумор, стверджуючи сутність явища, прагне його вдосконалювати, очищати від недоліків. У світі художньої літератури є безліч творів, присвячених природі комічного, проблемі сміху. Назвемо хоча б ті, в яких ця тема винесена в назву: «Проданий сміх» Д. Крюса, «Людина, яка сміється» В. Гюго, «Червоний сміх» Л. М. Андреева і, звичайно, книги таких енциклопедистів сміху, як Ф. Рабле, Я. Гашек, М. В. Гоголь, А. П. Чехов, М. М. Зошенко та ін.

Посмішка, гарний настрій допомагають протистояти хворобам. Бібліотерапевтична діяльність — зумовлена морально-інтелектуальними мотивами суспільно доцільна діяльність по створенню умов актуалізації потенціалу самопомогі, реалізації мотивів до ефективної праці, до самозабезпечення з метою формування здорового способу життя як культурної цінності [224].

Отже, розглядаючи бібліотерапію як метод бібліотечної роботи, варто зазначити, що:

- відмітна ознака методу — переосмислення і знаходження через книгу, механізму конкретного виходу зі складних життєвих ситуацій;
- бібліотерапевт повинен знати методи педагогічного спілкування, закономірності і механізми навчання і виховання [89].

Наявна тенденція до зближення бібліотекознавства і **дозвіл-левої** діяльності. Особливою ознакою культурно-дозвіллевої діяльності є можливість спілкування з тими цінностями, що викликають у людини особистий, духовно мотивований інтерес поза

сферою її професійної чи навчальної діяльності [10, 102, 147, 229]. Культурно-дозвіллева діяльність передбачає культурний відпочинок і спілкування, які відбуваються в умовах вільного часу на основі особистого інтересу та прояву ініціативи щодо їх змістовного проведення, а, отже, дозвіллево-комунікативні.

Одним із засобів створення таких умов є масові заходи в бібліотеці: цікаві, захоплюючі, емоційні, зорієнтовані на особистість. Дозвілля, яке бібліотека забезпечує читачам, потребує великих енергетичних затрат. Готовність та інтерес до подібної діяльності є базовою основою, що формує особливу субкультуру — субкультуру читачів бібліотек. У коло читацьких інтересів юнацтва увійшла така література і такі сфери життя, які раніше менше привертала увагу, або ця увага штучно нівелювалась. Головне завдання бібліотек — створити умови для задоволення та розвиток інформаційних потреб.

Серед факторів, які стимулюють процес формування переконань студентської молоді, провідне місце належить культурно-дозвіллевій діяльності. Особливою ознакою культурно-дозвіллевої діяльності є можливість спілкування з тими цінностями, що викликають у людини особистий, духовно мотивований інтерес поза сферою її професійної чи навчальної діяльності. Саме в бібліотеці студентська молодь може проводити дозвілля змістовно, інтелектуально, з отриманням нової інформації, перш за все, з книг як основних артефактів, що забезпечують зв'язок поколінь, діалог епох «поза часом та простором». Якщо раніше бібліотекарі орієнтувались на організацію читання з використанням документних фондів, то нині це трансформується в цілеспрямовану взаємодію, скеровану на використання всіх видів аудіовізуальної інформації, зокрема, традиційних поліграфічних книг і електронних текстів (документів), звичайних періодичних видань, а також аудіо-відео і мультимедійних джерел інформації. До речі, електронні видання можуть і повинні використовуватися не лише в складі бібліотечних фондів як когнітивно-комунікаційна форма обслуговування, а й як дозвіллево-комунікаційна [102].

Ці аргументи надають можливість визначити комунікаційні аспекти бібліотечної діяльності, пов'язаної з культурно-виховною діяльністю бібліотеки стосовно мети спілкування:

- об'єднання інтелектуалів, творчо обдарованих особистостей (клуби, літературні театри, вітальні);
- гармонійний розвиток читача, користувача (бібліотечне середовище, Інтернет);



- розвиток міжкультурного, міжнаціонального спілкування (клуби, години спілкування, конкурсні програми);
- розвиток міжособистісного, діалогового спілкування (диспути, круглі столи, прем'єри книг);
- психотерапевтичний вплив спілкування (індивідуальні бесіди, читання) [100, с. 102–103].

Останнім часом стали домінувати візуальні комунікації, в яких провідним принципом глядацької організації є програмність. Їх відрізняє більша гнучкість, ніж в сюжетності (характерній для літературної організації), зростає роль творчої імпровізації, вільного обміну думками, аудиторія має можливість брати участь в організації і проведенні програм.

Основна ідея оптимізації технології культурно-дозвіллевої діяльності в сучасній бібліотеці полягає в тому, щоб, використовуючи і перетворюючи вже наявний потенціал, домогтися перетворення цієї установи в самокеровані центри, в яких гармонійно поєднуються інтереси особистості та суспільства, де працюють постійні і тимчасові ініціативні об'єднання. При цьому саморозвиток бібліотеки здійснюється на основі механізму самоврядування та фінансової самостійності. Віднині нормативна структура (накази, розпорядження, плани, інструкції, директиви, поточний, статистичний, бухгалтерський облік і звітність) дозволяє здійснювати декілька функціональних обов'язків. Це, в свою чергу, дає можливість використовувати в технології культурно-дозвіллевої діяльності матеріальні і моральні стимули. Оскільки величезну кількість цілей, завдань, напрямків діяльності, масштаби, труднощі при підготовці і проведенні окремих програм, поділ праці, що, в свою чергу, також є важливим чинником зниження його продуктивності.

Саме на контакти з людьми різного віку, смаків, професій бібліотекар відводить більшу частину часу. Відтак, проблеми культури спілкування особливо значимі, оскільки спілкування з читачами не зводиться тільки до дотримання правил етикету. Варті і психологічні знання, жести, міміка, осягнення людини, його думок, почуттів. Ці знання допомагають бібліотекарею точно визначити рольові позиції читача і відповідно до цього побудувати свою тактику спілкування.

На думку Л. С. Жаркової [155], ефективність бібліотеки при реалізації культурно-дозвіллевої діяльності багато в чому залежить від ступеня залучення членів трудового колективу до процесу управління, навичок і досвіду самоорганізації та самовряду-

вання. Автор надає поради, як можна одержати певну фінансову нагороду від культурно-дозвіллевих програм. Одна з них — спонукання співробітників до дій щодо реорганізації організаційних структур, форм і способів реалізації наміченої програми.

Тому бібліотекам необхідно розвиватися, адже вони ризикують перетворитися на пасивну базу для розвитку сучасних Інтернет-магнатів, «сировинний придаток». Бібліотекам, де головним принципом була загальнодоступність і безоплатність, складно переорієнтуватися на те, що інформація віднині — товар, за який необхідно платити.

Вважаємо, що обґрунтовано підійти до вирішення соціально-психологічних проблем спілкування можна завдяки медіаосвіті. Медіаосвіта — це перспектива в новому комунікаційному середовищі для виховання та здобуття медіаграмотності. Особливо молодим людям необхідно забезпечити формування знань про інформаційну безпеку: негативний інформаційний вплив; негативні наслідки застосування інформаційних технологій; несанкціоноване поширення, використання і порушення цілісності, конфіденційності та доступності інформації [112].

Серед українських науковців Б. Потятиник одним із перших порушив теми медійної освіти та екології інформаційного середовища, важливість яких на початку 2000-х мало хто усвідомлював. Медіаосвіту автор [307] пропонує розуміти і як медіапросвітництво. Автор системно досліджує, що відбувається з українською медіагалуззю, зокрема медіа-впливи. Також намагається сформулювати певну концепцію розуміння медій масовою аудиторією і окреслити перспективи розвитку галузі на майбутнє. Він сам визначає свій напрям досліджень як медіаекологія, медіакритика, медіафілософія та медіаграмотність. Але медіаосвіта в сучасному світі розглядається переважно як процес розвитку особистості за допомогою і на матеріалі засобів масової комунікації (медіа) з метою формування культури спілкування з медіа, творчих, комунікативних здібностей, критичного мислення, умінь повноцінного сприйняття, інтерпретації, аналізу і оцінки медіатекстів, навчання різним формам самовираження за допомогою медіатехніки [429]. Набута в результаті цього процесу медіаграмотність допомагає людині активно використовувати можливості інформаційного поля телебачення, радіо, відео, кінематографа, преси, Інтернету.

На необхідності запровадити медіаосвіту у вищих навчальних закладах Європи акцентує увагу й прийнята міжнародним

симпозіумом ЮНЕСКО з медіаосвіти «Медіаосвіта — здобутки, перешкоди та нові тенденції: від Грювальда до зміни масштабів» Паризька програма, що містить 12 рекомендацій з розвитку медіаосвіти. Зокрема, 9 з них підкреслюють важливість взаємозв'язку між медіаосвітою та науково-дослідницькою роботою студентів [419]. Адже, для розуміння процесів, які відбуваються в сучасних засобах глобальної комунікації, молодій людині необхідно мати особливі знання, комунікативні та інформаційні вміння й навички, здатність критичного аналізу (тобто медіа грамотність). Міністерство освіти і науки особливу увагу приділяє тому, щоб кожен університет, крім урахування загальних рекомендацій та порад міністерства для всіх університетів України, формував своє власне освітнє середовище, культуру організації навчання, культуру викладачів і студентів, культуру оцінювання навчальних досягнень студентів, культуру забезпечення якості підготовки майбутніх фахівців та науково-педагогічних працівників), які можна сформувати завдяки організованій та цілеспрямованій медіаосвіті.

Відзначимо, що використання засобів мультимедійної технології дозволяє підвищити інтенсивність і ефективність процесу навчання, створює умови для самоосвіти, а також дистанційного навчання, уможлиблюючи перехід до безперервної освіти. В широкому сенсі, «мультимедіа» означає спектр інформаційних технологій, що використовують різноманітні програмні та технічні засоби з метою найефективнішого впливу на користувача (що став одночасно і читачем, і слухачем, і глядачем). Н. В. Клемешова «мультимедіа» розглядає як комп'ютерно-дидактичний засіб, що подається як навчальний матеріал в естетично-організованій інтерактивній формі за допомогою двох модальностей (звукової і візуальної) та дозволяє реалізувати основні дидактичні принципи [187].

У соціокомунікаційних умовах людина перебуває під дією неперервних потоків інформації здебільшого тієї, що передається по каналах мас-медіа. Очевидно, є необхідність навичок сприйняття інформації, уміння правильно розуміти значення аудіо-візуальних образів, і, як наслідок, більш компетентно і вільно поводитися з інформаційними потоками і орієнтуватися в них. Все це здатна забезпечити медіаосвіта.

Медіаосвіта в новому комунікаційному середовищі формуватиметься за наступними напрямками, по-перше, педагогічним. Мультимедіа є ефективною освітньою технологією завдяки при-

таманим їм якостям інтерактивності, гнучкості та інтеграції різних типів навчальної інформації, а також завдяки можливості враховувати індивідуальні особливості, тих, хто вчиться і сприяти підвищенню їх мотивації. По-друге, інформаційним. Особливо юнацтву необхідно забезпечити формування знань про інформаційну безпеку: негативний інформаційний вплив; негативні наслідки застосування інформаційних технологій; несанкціоноване розповсюдження, використання і порушення цілісності, конфіденційності та доступності інформації [107].

Найбільш характерними особливостями ММТ є:

- об'єднання багатокomпонентного середовища (тексту, звуку, графіки, фото, відео) в однорідному цифровому зображенні;
- забезпечення надійного (відсутність помарок при копіюванні) і довгострокового зберігання (гарантія — десятки років) великих обсягів інформації;
- простота обробки інформації (від рутинних до творчих операцій).

Головним джерелом ресурсів для більшості користувачів стала глобальна мережа — Інтернет, завдяки якій ми одержуємо доступ як до освітніх, так і до багатьох інших ресурсів, починаючи від звичайних текстів і закінчуючи складними відеозображеннями. Сучасні ЗМІ теж намагаються донести певну інформацію до своєї аудиторії. Відтак, від змісту цієї інформації залежить і ставлення людей до оточення. Саме тому, знання та розуміння медіа необхідні всім. Безперечно, мультимедія — це перспектива інформатизації навчального процесу, яка дозволяє поєднувати вербальну і наглядно-чуттєву інформацію. Організація аудиторних занять із застосуванням ММТ дає можливість зекономити час та зробити їх видовищнішими, інформативнішими. Мультимедійні матеріали мають достатньо широку тематику — від шкільних програмних матеріалів до серйозних дослідницьких програм. Цим цілеспрямовано займаються бібліотеки ВНЗ, які формують медіатеки, що дозволяє студентам користуватися мультимедійними ресурсами не тільки самої бібліотеки, але й через мережу Інтернет здійснювати віддалений доступ чи замовляти матеріал по електронній пошті.

Таким чином, навчальні заклади створюють своєрідне середовище. Інформаційно-освітнє середовище — це програмно-телекомунікаційне середовище, що базується на використанні комп'ютерної техніки. Означене середовище забезпечує технологічними

засобами всіх учасників освітнього процесу. Основною метою інформаційно-освітнього середовища є інформаційна підтримка навчального процесу та управління навчальним закладом, інформування всіх учасників освітнього процесу про його тривалість і результати, а також участь у позааудиторних заходах.

Як відзначалося, взаємодія і партнерство бібліотек — це кумуляція і ретрансляція кращого досвіду роботи, розробка і впровадження інноваційних процесів. Розвиток партнерських відносин відкриває великі перспективи для бібліотек усіх рівнів у здійсненні їх соціокультурної діяльності.

Головна особливість спілкування в бібліотечних установах полягає в: а) організації різноманітних форм роботи, метою яких є спілкування; б) ознайомленні учасників з новими умовами спілкування (сучасні ІКТ, візуалізація); в) відборі необхідного контенту і його форм презентації для забезпечення взаєморозуміння учасників взаємодії.

Таким чином, головними тенденціями розвитку спілкування в бібліотеці є такі напрями як: включення спілкування до спеціальних професійно-освітніх програм, опанування культурою спілкування на різних рівнях організації бібліотечної діяльності, втілення в практику бібліотечної діяльності різноманітних його форм, поліпшення технологічного оснащення спілкування у віртуальному просторі.

## ВИСНОВКИ

Проблема бібліотечного спілкування нині привертає значну увагу бібліотечних теоретиків і практиків. Це пов'язано із збільшенням уваги до гуманітарних аспектів бібліотечного обслуговування та підвищенням статусу окремої особистості. Спілкування належить до типу загальногуманітарних категорій та органічно і широко використовується в риториці, філософії, психології, загальній і соціальній психології, педагогіці, культурології й інших науках, кожна з яких вивчає його відповідно до завдань і специфіки своєї галузі знань. В останні роки принципи, підходи, способи вивчення та аналізу спілкування набули значного розвитку, особливо в історико-культурних дослідженнях. Проблема налагодження комунікаційної взаємодії, передусім в системі «людина-людина», є однією з найважливіших для гуманітарних наук. Накопичений на сьогодні матеріал досліджень та їхнє теоретичне узагальнення дозволяють говорити про фундаментальне значення процесів спілкування для всього розвитку людської цивілізації і культури.

З удосконаленням комунікацій та суспільних зв'язків все більше людські відносини охоплювалися різними формами взаємодії. Відбувається диверсифікація (взаємопроникнення) як процес накопичення структурно-функціональної, технологічної, предметної різноманітності в проявах діяльності. У ХХ ст. сформувалися цілі наукові напрями: філософія людського спілкування, корпоративна культура, організація управління (менеджмент), маркетингові комунікації тощо. Тобто, деякі наукові дисципліни розширили галузеві напрямки, наприклад, в соціології це поведінкова культура, корпоративна культура, у менеджменті — теорія управління. Змінилась і буденна сфера — практична поведінка в умовах інформаційного суспільства.

Спілкування в бібліотеці зумовлюється вимогами у спільній діяльності, котра передбачає обмін інформацією, відпрацювання єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння комунікаторів, має своє історичне підґрунтя. Саме тому питання встановлення

розуміння спілкування в бібліотеці і зіставлення цього розуміння зі змінами, що відбулися в організації бібліотечної діяльності в умовах розгортання соціально-комунікаційної сфери суспільства нині потребують посиленої уваги.

Застосування аналітичного підходу до вивчення феномену бібліотечного спілкування дозволило виокремити етапи його становлення. На розвиток та становлення спілкування значною мірою вплинула трансформація бібліотечних послуг. Наприкінці ХХ — на поч. ХХІ ст. у бібліотеках різних типів і видів бібліотечне спілкування сприймається як атрибут бібліотечного обслуговування і як діяльність, зумовлена основними завданнями цих закладів та їх функціями.

За допомогою комплексу наукових методів нами встановлено, що більшість дослідників бібліотечного спілкування сходяться на думці про відмінності спілкування і комунікації.

Цілі комунікації задовольняють певні потреби: виживання, співпраця з іншими людьми, підтримання стосунків з іншими людьми, об'єднання товариств і організацій в одне ціле, отримання і повідомлення інформації, усвідомлення світу і нашого досвіду в ньому (у що ми віримо, що думаємо про себе, про стосунки з іншими людьми, про те, що є істинним), прояв творчої природи і уяви.

Мета спілкування — досягнення спільності в діяльності суб'єктів (бажано, при збереженні неповторної індивідуальності кожного). Цим спілкування відрізняється і від комунікації, і від управління, і від обслуговування, тобто від усіх форм людських взаємовідносин, які базуються не на міжсуб'єктній основі, і саме це перетворює спілкування на специфічно-людський спосіб поведінки.

Специфікою бібліотечного спілкування є певна форма взаємодії, зумовлена читанням, пошуком необхідних документів, обміном інформацією. Як відомо, бібліотечна діяльність має соціокультурні ознаки. Функціональні взаємозв'язки під час їх соціального становлення визначаються як внутрішньою, так і зовнішньою соціокультурною ситуацією в суспільстві. Нині соціокультурна ситуація характеризується:

- зміною цінностей у свідомості людей;
- глобалізацією та віртуалізацією;
- розвитком міжкультурної комунікації.

Трансформація бібліотек є наслідком взаємодії багатьох змінних чинників, серед яких вплив макросередовища, яке висуває

певні вимоги (законодавчо-нормативні, соціально-економічні, фінансово-господарські) та бібліотечного мікросередовища (структурно-функціонального, техніко-технологічного, організаційно-управлінського).

Під впливом факторів глобалізації соціально-культурної взаємодії в сучасному суспільстві актуалізуються питання, пов'язані з участю бібліотек в процесах міжкультурної комунікації.

Окрім того, соціально-функціональні залежності спілкування визначаються типом і видом бібліотеки, її завданнями, функцією бібліотекаря в бібліотечному процесі; характером і змістом документів, особливостями читацького контингенту. Науковці та практики активно порушують питання про роль комунікативної функції бібліотек у зв'язку з активізацією віртуальної взаємодії з користувачем.

Уміння вести діалог визначає ефективність бібліотечного спілкування, адже суб'єкт-суб'єктні відносини базуються на паритетних відносинах. Діалог, як одна із відомих форм спілкування стає пріоритетним у бібліотечних колективах. Для встановлення ділового професійного середовища в бібліотеці бажані такі умови: по-перше, спілкування як форма вираження знань, умінь, навичок. По суті, воно є не односторонньою взаємодією бібліотекаря та читача, а комунікацією між рівноправними партнерами, що передбачає суб'єкт-суб'єктні відносини. Зазначимо, що вони ж і становлять основу професійних контактів. По-друге, підвищення кваліфікації, де професійні контакти є джерелом експертних знань і порад. Бібліотечні фахівці можуть переймати інший досвід поведінки в незнайомій ситуації. По-третє, комунікаційні зв'язки. Сучасна система професійних контактів не має меж — вона поширюється на весь світ.

У нових соціокомунікаційних умовах бібліотеки є не лише об'єктами інформатизації, а й є активними суб'єктами цього процесу. Окрім того, бібліотеки є системоутворюючими компонентами соціально-культурної інфраструктури, формуючи навколо себе особливе культурне і інформаційно-комунікаційне середовище. Завдяки вдосконаленню бібліотечного спілкування бібліотека зможе створити робочу атмосферу для реальних і потенційних читачів.

Для стимулювання читацької діяльності бібліотекарі активізують перспективні функції — соціалізуючу, комунікаційну, компенсаторну. Певним чином вони націлені на взаємодію, спілкування, знаходження друзів під час проведення бібліотечних заходів, участь у роботі аматорських об'єднань.



Сутність, специфіка, функції професійного спілкування бібліотекаря з читачами найвиразніше проявляються в таких напрямках обслуговування читачів: документно-інформаційному (обслуговування абонентів документами і бібліографічною інформацією); когнітивному (організація інформаційно-знаннєвого впливу на читачів); рекреаційному (організація дозвілля, відпочинку, розваги відвідувачів бібліотеки).

Відомо, що завдяки спілкуванню здійснюється інтеграція людей, виробляються норми поведінки, взаємодії. Зв'язок людей у процесі спілкування сприяє розширенню міжкультурних комунікацій. Люди різних культур пізнають і вчаться розуміти загальні смисли, символи, створюючи тим самим загальний простір розуміння. І цей простір розкриває широкі можливості для особистої самореалізації.

Нині бібліотеки — своєрідні центри міжкультурної комунікації, що зумовлює необхідність посилення тих напрямів діяльності, які створюють можливість спілкування на всіх рівнях. Завданнями організації спілкування в бібліотеках в умовах міжкультурної комунікації є: формування інформаційно-культурного середовища для своїх користувачів, яка передбачає діалогове спілкування, розраховане на толерантне ставлення; особлива увага приділяється живому (безпосередньому) спілкуванню, що має на увазі взаємне розуміння і толерантну взаємодію; доступ до перевіреної інформації для всіх учасників міжкультурної комунікації.

Підвищення ролі і статусу бібліотек у суспільстві, сприяння забезпеченню прав користувачів на якісне бібліотечне та інформаційно-бібліографічне обслуговування потребують ефективного спілкування на різних ділянках виробничого циклу.

Саме тому так важливі умови внутрішньої та зовнішньої комунікації для підтвердження іміджу бібліотеки та професійної значимості.

Зовнішнє професійне спілкування поєднує всі види спілкування бібліотечної організації із зовнішнім світом (створення власного сайту): ділові зв'язки з професіоналами, бібліотеками інших відомств, громадськістю в цілому; це всі зусилля колективу, спрямовані на імідж своєї бібліотеки.

Практичне застосування внутрішніх комунікацій необхідне бібліотекам, оскільки вони сприяють спілкуванню, взаєморозумінню і співпраці колективу. Бібліотека може певним чином змінюватися через властиві їй внутрішні механізми, які добирають-

ся і застосовуються у відповідь на прояви зовнішніх факторів. Засобом здійснення цього вважаємо встановлення партнерських взаємозв'язків.

Формування бібліотечно-комунікаційного сервісу здійснюється під впливом головних тенденцій розвитку бібліотечної інформатизації, серед яких поєднання внутрішніх процесів автоматизації обслуговування бібліотеки й зовнішніх процесів «інтернетизації» обслуговування користувачів на рівні інформаційної взаємодії з іншими електронними бібліотеками та бібліотечними корпораціями в межах Інтернет-середовища. Саме підвищення комфортності завдяки впровадженню в практику сучасних інформаційних технологій визначає бібліотечне обслуговування як різновид сервісної діяльності. Узагальнення досвіду обслуговування користувачів доводить закономірність переходу від бібліотечно-бібліографічного обслуговування до інформаційного сервісу, що потребує все більшого професіоналізму.

Глобалізація соціально-комунікаційного простору супроводжує глобалізацію всього соціокультурного життя соціуму. У цих процесах бібліотекам відводиться важлива роль, що передбачає реалізацію їх гуманістичної місії. Все необхіднішим стає застосування комунікативного підходу, пов'язаного з процесом гуманістичного ставлення однієї людини до іншої та який передбачає толерантну поведінку.

Аксіологічна і технологічна складові перебувають у тісній взаємовизначаючій взаємодії. У діяльності бібліотек важливими завданнями є: забезпечення доступу до інформації як вищої цінності інформаційного обслуговування; формування аксіологічної бази відбору на основі законодавчих положень; професійна етика інформаційного обслуговування як складова якісного обслуговування. Нині розширюється діапазон цінностей, на які бібліотека орієнтується у своїй діяльності. Так, до цінностей книжкової культури додаються значущі для соціуму інформація, знання. Відбувається переосмислення ролі спілкування: міжособистісного, міжгрупового тощо. Комунікативна координація — необхідна умова успіху міжособистісної взаємодії, оскільки вона не тільки сприяє узгодженню мовних дій і вчинків комунікантів, неконфліктності, але й забезпечує реалізацію комунікативних намірів співбесідників.

Гуманізація бібліотечного спілкування пов'язана з тим, що воно є однією з важливих життєвих цінностей людини, оскільки лише в спілкуванні з іншими людьми вона набуває людяності.

Теоретичні суперечки (А. В. Соколов, В. К. Степанов) щодо сутності діяльності бібліотек на сучасному етапі викликали в бібліотекарів значний резонанс. Дійсно, практика підтверджує, що для бібліотек наразі характерні моделі — комунікаційно-комунікативних закладів, а наявністю інформаційних технологій не може відкинути традиційні форми спілкування. Усвідомлення нової парадигми гуманізації інформаційних відносин, розвитку бібліотек не тільки як інформаційних посередників, але й як центрів людського спілкування, що орієнтує на зміну свідомості бібліотекарів від носіїв технологій до особистісно-орієнтованих відносин. Взаємин читач-бібліотекар нині є паритетними, суб'єкт-суб'єктивними. Гуманістичне спілкування виявляється найприйнятнішим з огляду на продуктивність міжособистісних контактів.

Бібліотечне спілкування постає необхідним елементом маркетингової діяльності. Основним призначенням бібліотечного маркетингу є створення сприятливих умов для задоволення запитів населення. Він допомагає виявити раціональні способи комунікації між бібліотекою та її користувачами. Бібліотечний маркетинг сприяє поліпшенню якісного рівня роботи бібліотек, стимулює збільшення кількості читачів через різні інформаційні, дозвілєві форми, об'єднання за інтересами, гуртки, рекламу тощо, що підвищує відвідуваність, книговидачу, читаність, обертаність фондів бібліотеки. Серед відомих маркетингових форм діяльності для бібліотеки найбільш затребуваною є реклама. Основою бібліотечної реклами є вміння бібліотекарів цікаво розповісти про діяльність бібліотеки, наочно демонструвати досягнення у сфері обслуговування читачів/користувачів, показати переваги сервісних послуг тощо.

У сучасних соціокомунікаційних умовах спілкування в бібліотеці — це спосіб організації партнерських, дружніх відносин між бібліотекарем і читачем. Бібліотечне спілкування можна розглядати як базовий компонент комунікаційної діяльності. Комунікація як окрема форма суспільної взаємодії пов'язана з процесом розвитку комунікативної функції спілкування в бібліотеці. Комунікація в бібліотеці реалізується через спілкування та інформування. Вона припускає активні двосторонні зв'язки фахівців бібліотеки і читачів, в першу чергу, на основі співробітництва, в результаті чого відбувається досягнення їх очікувань від взаємодії. Суттєвим елементом у побудові якісної системи бібліотечного обслуговування є турбота кожного бібліотекаря

про кожного читача (особливо людей з обмеженими фізичними можливостями). Комфортне середовище для перебування відвідувачів, підготовлені на високому рівні заходи з використанням мультимедіа, інноваційних моделей і методик сприятимуть збільшенню кількості читачів/користувачів, а також партнерів.

Внутрішніми суб'єктами соціального партнерства можуть бути різні суб'єкти процесу бібліотечної діяльності, зокрема керівництво і співробітники функціональних підрозділів бібліотеки. Зовнішніми суб'єктами є різні установи, організації, громадські об'єднання. Суб'єктами соціального партнерства (партнерами) можуть бути як окремі особи, так і цілі групи, колективи.

Найважливішою складовою роботи з формування суспільної думки є стосунки із засобами масової інформації. Радіо і телебачення — найдієвіші засоби візуального впливу на місцеве населення. Співробітництво бібліотеки, що базується на партнерських відносинах, сприяє її інтеграції в міжнародний світовий простір, вільному доступу до джерел інформації, взаємозбагаченню та підвищенню престижу бібліотечних працівників. Відкритість, доброзичливість, професіоналізм дозволяють встановлювати довготривалі контакти.

Соціальне партнерство як необхідний інститут громадянського суспільства й інформаційної установи сприяє підвищенню престижу як самої установи, так і бібліотечного працівника. Нині бібліотеки стали ініціаторами діалогу між усіма суб'єктами соціального партнерства. Вони можуть стати тим каналом, через який усе більше представників різних верств населення приєднується до процесу співпраці. Спілкування у бібліотеках є необхідним елементом їхньої діяльності.

Взаємодія і партнерство бібліотек — це кумуляція і ретрансляція кращого досвіду роботи, розробка і впровадження інноваційних процесів. Розвиток партнерських відносин відкриває великі перспективи для бібліотек усіх рівнів у здійсненні їх соціокультурної діяльності. У цьому аспекті подальшим дослідженням є з'ясування особливостей бібліотечного комунікаційного простору в сучасних умовах.

## ЛИТЕРАТУРА:

1. Аверина Л. М. Эссе о себе и своей профессии / Л. М. Аверина // Совр. б-ка. — 2013. — № 3. — С. 34–36.
2. Авраева Ю. Б. Речевая культура методистов / Ю. Б. Авраева, Э. С. Овчирова // Библиотечное общение: традиции, инновации: материалы междунар. науч.-практ. конф., 27 июня 2005 г. г. Улан-Удэ / Вост.-Сиб. гос. ин-т культуры и искусств. — Улан-Удэ, 2005. — С. 4–10.
3. Альошина И. В. Паблик рилейшинз для менеджеров и маркетеров / И. В. Альошина. — М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем»; ГНОМ-ПРЕСС, 1997. — № 9. — 256 с.
4. Андреева Г. М. Социальная психология: учебник для высш. учеб. заведений / Г. М. Андреева. — 5 изд., испр. и доп. — М.: Аспект Пресс, 2004. — 365 с.
5. Апшай Н. І. Бібліотека ВНЗ: стратегічні орієнтири розвитку : навч.-метод матеріали для системи підв. кваліф. бібл. фахів. с/г б-к / Н. І. Апшай, Н. Г. Грабар. — Х.: ХНТУСГ, 2008. — 175 с.
6. Аристотель. Большая этика: Соч. в 4-х т. — М.: Мысль, 1983. — Т. 4. Аристотель. Никомахова этика. — Т. 4. — С. 138.
7. Арнольдов А. А. Диалог культур — веление времени / А. А. Арнольдов. — М.: Информациология, 2005. — 144 с.
8. Астафьева О. Н. Глобализация как условие социокультурной интеграции: противоречия, пути преодоления: докл. на науч. конф. в РГБ «Формирование единого культурного пространства России в условиях глобализации» / О. Н. Астафьева // Библиотекосведение. — 2007. — № 3. — С. 17–23.
9. Атватер И. Я вас слушаю: (Советы руководителю, как правильно слушать собеседника): сокр. пер. с англ. — 2-е изд. / И. Атватер. — М.: Экономика, 1988. — 110 с.
10. Афанасьев М. Д. Библиотека это живой организм и ничто в нем не исчезает бесследно / М. Д. Афанасьев // Библиотекосведение. — 1999. — № 3. — С. 98–107.
11. Афанасьев С. Методика организации конкурсов / С. Афанасьев // Воспитание школьников. — 2001. — № 3. — С. 18–25.
12. Афонін А. А. Маркетинг: конспект лекцій / А. А. Афонін. — К.: МАУП, 1996. — 88 с.

13. Афоризмы и цитаты про общение [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://citaty.su/aforizmy-i-citaty-pro-obshhenie>.
14. Ашаренкова Н. Г. Гуманізація діяльності публічної бібліотеки: теоретичний аспект / Н. Г. Ашаренкова [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://www.chl.kiev.ua/UKR/magazin/Svit\\_n3/Ashar.htm](http://www.chl.kiev.ua/UKR/magazin/Svit_n3/Ashar.htm).
15. Ашаренкова Н. Г. Функції масової роботи бібліотеки в сучасній соціокультурній ситуації в суспільстві / Н. Г. Ашаренкова // Шк. б-ка. — 2002. — № 8. — С. 102–104.
16. Ашервуд Б. Азбука общения или public relations библиотеки: пер. с англ. / Б. Ашервуд. — М., 1995.
17. Бабиева Н. А. Информационное взаимодействие в виртуальном коллективе : дис. ... канд. пед. наук : 05.25.03 / Бабиева Наталья Анатольевна. — Казань, 2004. — 175 с.
18. Бакуменко Л. Г. Репозитарії бібліотек вищих навчальних закладів України : принципи організації корпоративної взаємодії : автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.03 / Бакуменко Лариса Григорівна. — Х., 2013. — 20 с.
19. Балака Д. А. Аналітичний та синтетичний методи вивчення читачівства / Д. А. Балака // Бібліолог. вісті. — 1926. — № 1. — С. 16–35.
20. Балака Д. А. Библиологическая педагогика / Д. А. Балака. — 1934. — Ч. I. — 37 с.
21. Бандилко Л. Ф. Бібліотека як суб'єкт ринкових відносин / Л. Ф. Бандилко // Вісник Кн. палати. — 2003. — № 12. — С. 12–28.
22. Бандурка А. М. Психология руководителя : моногр. / А. М. Бандурка, Е. В. Землянская. — Х. : Золотая миля, 2013. — 720 с.
23. Баркер Л. Искусство слушать / Л. Баркер, К. Ватсон. — М. : ЭКСМО-пресс, 2001. — 288 с.
24. Барма О. Формирование поликультурной личности пользователя / О. Барма // Библиотека. — 2009. — № 12. — С. 21–22.
25. Басамыгина И. Н. Маркетинг как технология управления современной библиотекой: Науч.-практ. пособие / И. Н. Басамыгина, А. А. Апанасенко. — М.: Литера, 2009. — 128 с.
26. Басов С. А. Библиотека: формирование базовых ценностей на переломе эпох / С. А. Басов // Роль библиотеки в формировании регионального социально-культурного пространства: сб. науч. тр. / Гос. публич. науч.-техн. б-ка Сиб. отд.-ния РАН; отв. ред. Е. Б. Артемьева. — Новосибирск, 2009. — С. 3–23.
27. Басов С. А. Гуманизм: в поисках безупречной системы ценностей / С. А. Басов // Библиотечное дело. — 2011. — № 17. — С. 16–19.
28. Басов С. А. Об институциональном подходе в библиотекведении / С. А. Басов [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://www.gpntb.ru/ntb/ntb/2011/3/ntb\\_3\\_5\\_2011-basov.pdf](http://www.gpntb.ru/ntb/ntb/2011/3/ntb_3_5_2011-basov.pdf).

29. Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества / Сост. С. Г. Бочаров; Текст подгот. Г. С. Бернштейн и Л. В. Дерюгина. — М. : Искусство, 1979. — 424 с.
30. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підруч. / Ф. С. Бацевич. — К. : Видавничий центр «Академія», 2004. — 344 с.
31. Башун О. В. Вплив маркетингу і фандрейзингу на трансформацію бібліотек : моногр. / наук. ред. В. С. Білецький. — Донецьк: УКЦентр, 1999. — 204 с.
32. Безпека життєдіяльності: навч. посібн. / Ю. С. Скобло, Т. Б. Соколовська, Д. І. Мазоренко, Л. М. Тищенко, М. М. Троянов. — К. : Кондор, 2003. — 421 с.
33. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшинз : моногр. / В. М. Бебик. — К. : МАУП, 2005. — 440 с.
34. Бейліс Л. Формування творчої спрямованості діяльності бібліотечного колективу / Л. Бейліс // Бібліотечна планета. — 2012. — № 3. — С. 9–13.
35. Берг А. И. Кибернетика и общественные науки / А. И. Берг // Методологические проблемы науки. — М. : Наука. — 1964. — С. 252–260.
36. Берестова Т. Ф. Общедоступная библиотека как часть информационного пространства: теоретико-методологические основания : автореф. ... д-ра пед. наук / Берестова Татьяна Фёдоровна. — М., 2005. — 51 с.
37. Бібліоновини. — листопад 2013 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [www.bibliomist.org](http://www.bibliomist.org)
38. Бібліотека в освітньому просторі [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://library.tup.km.ua/about\\_library/metodob/Buletен02/bul2\\_1.htm](http://library.tup.km.ua/about_library/metodob/Buletен02/bul2_1.htm)
39. Бібліотеки та інформаційні ресурси у сучасному світі науки, культури, освіти і бізнесу : 20-та ювілейна міжнар. конф. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://ula.org.ua/ua/kalendar-podiy/icalrepeat.detail/2013/07/23/1193/8/>.
40. Библиотека — центр просветительской работы в университетете [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.idea.com.ua/bibforum/y2012n4/Biblioteka-centr-kulturno-prosvetitel'skoj-raboty>.
41. Бібліотечне обслуговування користувачів у спеціалізованих читальних залах [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://library.nung.edu.ua/bibliotechne-obslugovuvannya-koristuvachiv-v-spezializovanikh-chitalnikh-zalakh.html>
42. Библиотечный маркетинг: учеб.-метод. пособие / Н. Е. Петушко. — Мн. : Бел. гос. ун-т культуры и искусств, 2010. — 116 с.
43. Біличенко О. Л. Художня література в інформаційно-комунікаційному просторі сучасності : моногр. / О. Л. Біличенко. — Слов'янськ: СДПУ, 2012. — 351 с.

44. Биричевская О. Ю. Аксиология массовой культуры: сравнительный ценностно-смысловой анализ / О. Ю. Биричевская. — М. : Научная книга, 2005. — 355 с.
45. Блюменау Д. И. Информация и информационный сервис / Д. И. Блюменау. — СПб. : Наука, 1989. — 188 с.
46. Богданова И. А. Библиотечный диалог: аспекты речевого общения / И. А. Богданова. — М. : Либерия-Бибинформ, 2006. — 120 с.
47. Богун Н. У пошуках шляхів покращання іміджу бібліотекаря (за матеріалами фахової зарубіжної періодики) / Н. Богун // Бібліотечна планета. — 2009. — № 3. — С. 18–20.
48. Бодалев А. А. Личность и общение: Избранные труды / А. А. Бодалев. — М., 1983.
49. Бодалев А. А. Психология общения / А. А. Бодалев. — М. : Воронеж, 1996.
50. Большой библиотечный квест [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://citylib-kirovograd.com.ua/home>
51. Борнеман О. Задание на завтра / О. Борнеман // Библиотека. — 2006. — № 7. — С. 24–26.
52. Бородина В. А. Информационная социализация — путь к всеобщей доступности информации / В. А. Бородина [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://libconfs.narod.ru/2004/s1/s1\\_p5.htm](http://libconfs.narod.ru/2004/s1/s1_p5.htm).
53. Бородина В. А. Психолог в библиотеке — или библиотекарь-психолог / В. А. Бородина // Библиотечное дело. — 2011. — № 10. — С. 2–9.
54. Бородина В. А. Теория и технология читательского развития в отечественном библиотековедении. В 2 ч. Ч. 1.: Научные и методические основы / В. А. Бородина. — М. : Школьная библиотека. 2006. — 336 с.
55. Бородина С. Д. Коммуникационная культура библиотек : науч.-практ. пособие / С. Д. Бородина Г. М. Кормишина. — М. : Либерия-Бибинформ, 2008. — 127 с.
56. Борхард П. Концепция маркетинга для публичных библиотек / П. Борхард, Ш. Флодоль. — М., 1993.
57. Брежнева В. В. Информационное обслуживание как сервисная деятельность / В. В. Брежнева, В. А. Минкина // Библиотека в эпоху перемен. — 2004. — № 4. — С. 148–154.
58. Брежнева В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / В. В. Брежнева, В. А. Минкина, СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 304 с.
59. Брудный А. А. Наука понимать / А. А. Брудный. — Б. : Фонд «Сорос–Кыргызстан», 1996. — 324 с.
60. В поисках формулы // Библиотечное дело. — 2011. — № 17. — С. 7.



61. Вандишев В. М. Риторика: экскурс в историю вчень і понять : навч. посібн. / В. М. Вандишев. — К. : Кондор, 2006. — 264 с.
62. Ванеев А. Н. Миссия библиотека — социальная роль — социальные функции / А. Н. Ванеев // Библиотечное дело. Теория. Методика. Практика; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — С. 122–126.
63. Варій М. Й. Основи психології і педагогіки : навч. посібн. / М. Й. Варій, В. П. Ортинський. — К., 2007. — 376 с.
64. Вахнован В. Ю. Соціологічні дослідження як комунікаційний складник системи менеджменту якості бібліотечних послуг : автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.03 : захищена 2011.06.22 / Вахнован Вікторія Юрїївна; [ХДАК]. — Х., 2011. — 20 с.
65. Великосельська О. М. Інноваційні процеси в обслуговуванні читачів / О. М. Великосельська [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://dilovod.com.ua/publ/statti/innovacijni\\_procesi\\_v\\_obsługovuvanni\\_chitachiv/4-1-0-481](http://dilovod.com.ua/publ/statti/innovacijni_procesi_v_obsługovuvanni_chitachiv/4-1-0-481)
66. Верховская Ж. А. Межкультурная коммуникация как фактор социокультурных изменений : дисс. ... канд. культурологии : 24.00.01 / Верховская Жанна Александровна. — М., 2006. — 174 с.
67. Ветчанова О.В. Общение в детской библиотеке: проблемы и пути их решения [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.mcfr.ru/journals/91/244/23016/23025/>
68. Вилегжаніна Т. І. Інновації — визначальний фактор розвитку бібліотек України / Т. І. Вилегжаніна // Бібліотечна планета. — 2009. — № 3. — С. 6–9.
69. Вилегжаніна Т. І. Українські публічні бібліотеки: партнерство — запорука успіху розвитку бібліотечної справи / Т. І. Вилегжаніна. — Бібліотечна планета. — 2012. — № 4. — С. 4–5.
70. Волкос Ю. Г. Социология молодежи: учеб. пособие / Ю. Г. Волкос. — Р/н.Д. : Феникс, 2001. — 576 с.
71. Волян Н. П. Технології веб-60 у бібліотечній діяльності : метод. рекомендації / Н. П. Волян [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://ua.convdocs.org/docs/index-124978.html>
72. Галимова Е. Я. Библиотечный сервис : учеб-метод. пособие / Е. Я. Галимова. — М. : Либерия-Бибинформ, 2006. — 144 с.
73. Гатляньська О. С. Морально-етичні норми спілкування бібліотекаря з читачами / О. С. Гатляньська // Шк. б-ка. — 2002. — № 2. — С. 3–4.
74. Гениева Е. Ю. Библиотека как центр межкультурной коммуникации / Е. Ю. Гениева. — М. : РОССПЭН, 2005. — 206 с.
75. Гениева Е. Ю. Новая педагогика и новая этика в библиотеке (лекция, прочитанная 17 мая 2006 года на Ежегодной конференции РБА в Екатеринбурге) / Е. Ю. Гениева [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.rba.ekaterinburg/bibl.html>.

76. Гич Г. М. Професійні настанови бібліотекарів як фактор впливу на формування читачької аудиторії публічних бібліотек : дис. ... канд. пед. наук : 07.00.08 / Гич Галина Миколаївна. — Київ, 2001. — 20 с.
77. Головки С. И. Библиотечная деятельность: принципы обновления: науч.-метод пособие / С. И. Головки. — М. : Либерия-Бибинформ, 2008. — 128 с.
78. Головки С. И. Социально-культурные функции библиотечной профессии / С. И. Головки // Библиотековедение. — 2004. — № 6. — С. 32–38.
79. Головки С. И. Специалист : образование, компетентность, новаторство : научно-практическое пособие / С. И. Головки. — М. : Либерия-Бибинформ, 2005. — 144 с.
80. Головенченко А. К. Современные информационные технологии в контексте библиотечной сервисной деятельности / А. К. Головенченко [Электронный ресурс] Режим доступа: [http://conference.osu.ru/assets/files/conf\\_reports/conf9](http://conference.osu.ru/assets/files/conf_reports/conf9)
81. Голодяева В. Маркетинг — движущая сила / В. Голодяева, Л. Киреева // Библиотека. — 1997. — № 8. — С. 27–29.
82. Гончаров А. Л. Теоретико-методологические основы изучения профессионального библиотечного общения: автореф. дис. канд. пед. наук. / Гончаров Андрей Леонидович. — СПб., 1998. — 16 с.
83. Горова С. В. Інтернет-ЗМІ як об'єкт бібліотечної інформації / С. В. Горова ; НАН України, Нац. б-ка України імені В. І. Вернадського. — К., 2013. — 208 с.
84. Горовий В. М. Соціальні інформаційні бази і розвиток бібліотечного інформаційного потенціалу (1991–2006 р.р.) : дис. ... д-ра іст. наук: 07.00.08 / Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського. — К., 2006. — 392 с.
85. Грабар Н. Г. Бібліотека ВНЗ — інформаційно-освітній, культурно-виховний центр для сучасної молоді у комунікаційному просторі // Бібліотечно-інформаційний сервіс: сучасний стан і перспективи розвитку : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 14–15 жовт. 2010 / ХНТУСГ ; бібліотека. — Х., 2010. — 303 с.
86. Грабар Н. Г. Бібліотечні форми національно-патріотичного виховання студентів / Н. Г. Грабар // Гуманітарна складова підготовки технічної еліти : матеріали наук.-метод. конф., 5 листоп. 2010 р. — Х. : Миськдрук, 2010. — С. 210–214.
87. Грабар Н. Г. Бібліотечне спілкування в системі бібліотечної діяльності / Н. Г. Грабар // Вісн. Харк. держ. акад. культури : зб. наук. пр. — Х., 2010. — Вип. 31. — С. 223–230.
88. Грабар Н. Г. Бібліотечне спілкування як об'єкт дослідження і практика здійснення / Н. Г. Грабар // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія : наук. журн. — 2011. — № 4. — С. 36–40.

89. Грабар Н. Г. Бібліотерапія як метод бібліотечної роботи / Н. Г. Грабар // Бібліотека інформаційного суспільства: інноваційні стратегії розвитку : матеріали наук. семінару 30 жовт. 2012. — Х. : ХДУХТ, 2013. — С. 13–17.
90. Грабар Н. Г. Гуманістичний напрям діяльності бібліотеки ВНЗ / Н. Г. Грабар // Библиотека высшей школы на новом этапе развития социальных коммуникаций : материалы междунар. науч.-практ. конф., 24–25 окт. 2013 г. / М-во образования и науки Украины, Днепрпетр. нац. ун-т ж.-д. трансп. им. акад. В. Лазаряна. — Днепропетровск, 2013. — С. 28–31.
91. Грабар Н. Г. Використання акмеологічного підходу при спілкуванні з читачами / Н. Г. Грабар // Вісн. Наук. б-ки: Вип. 3: Красзнавча робота бібліотек в контексті розвитку культури, духовності та національно-патріотичного виховання студентської молоді / Під ред. С. М. Кіреєвої. — Х., 2013. — 224 с. (С. 122–131)
92. Грабар Н. Г. Виховна діяльність бібліотек вищих навчальних закладів у сучасних соціокомунікаційних умовах : дис. ... канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.03 / Грабар Наталя Григорівна. — Х. : ХДАК, 2008. — 196 с.
93. Грабар Н. Г. Диференціація комунікаційної взаємодії в соціокультурному просторі / Н. Г. Грабар // Освіта регіону. — 2012. — № 1. — С. 184–188.
94. Грабар Н. Г. Документально-комунікаційні форми роботи бібліотеки ВНЗ : практикум / Н. Г. Грабар, Л. І. Бездольна. — Х. : ХНТУСГ, 2006. — 110 с.
95. Грабар Н. Г. Життєва потреба розвитку професії / Н. Г. Грабар, В. П. Жукова // Вісн. Кн. палати. — 2007. — № 9. — С. 27–30.
96. Грабар Н. Г. Інформаційний шум в процесі комунікації / Н. Г. Грабар // Світ соціальних комунікацій : наук. журн. [гол. ред. О. М. Холлод]. — Т. 7. — К. : КиМУ, ДонНУ, 2012. — С. 9–12.
97. Грабар Н. Г. Комунікативна компетентність бібліотекаря в процесі проведення ігрових заходів / Н. Г. Грабар // Вісн. Харк. держ. акад. культури : зб. наук. пр. — Х., 2010. — Вип. 29. — С. 80–85.
98. Грабар Н. Г. Комунікативні властивості гри в процесі взаємодії з читачами в бібліотеці ВНЗ / Н. Г. Грабар // Вісн. Кн. палати. — 2011. — № 1. — С. 14–17.
99. Грабар Н. Г. Комунікативність як компонента особистісного розвитку / Н. Г. Грабар // Філософський та літературознавчий виміри сучасних гуманітарних досліджень: матеріали міжнар. наук.-теорет. конф. 17–19 груд. 2009 р. — Суми, СумДУ. — С. 99–100.
100. Грабар Н. Г. Комунікаційні аспекти виховної діяльності бібліотеки вищого навчального закладу / Н. Г. Грабар // Вісн. Харк. держ. акад. культури : зб. наук. пр. — Х., 2007. — Вип. 20. — С. 99–108.

101. Грабар Н. Г. Конкурсні програми як реклама бібліотеки / Н. Г. Грабар // Вісн. Харк. держ. акад. культури : зб. наук. пр. — Х.: ХДАК, 2014. — Вип. 44. — С. 161–167.
102. Грабар Н. Г. Культура дозвілля студентської молоді у бібліотеках вищих навчальних закладів / Н. Г. Грабар // Вісн. Кн. палати. — 2007. — № 7. — С. 16–18.
103. Грабар Н. Г. «Культура спілкування»: історія пошуку поняття / Н. Г. Грабар // Світ соціальних комунікацій : наук. журн. [гол. ред. О. М. Холод]. — Т. 6. — К. : КиМУ, ДонНУ, 2012. — С. 9–12.
104. Грабар Н. Г. Місце і роль бібліотеки ВНЗ у студентському самоврядуванні як форма організації студентства / Н. Г. Грабар // Вісн. Харк. держ. акад. культури : зб. наук. пр. — Х. : ХДАК, 2004. — Вип. 15. — С. 213–222.
105. Грабар Н. Г. Модельні зразки суб'єкт-суб'єктних аспектів спілкування в бібліотеці / Н. Г. Грабар // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. — 2013. — № 3. — С. 16–21.
106. Грабар Н. Г. Онлайн спілкування: психологічний аспект / Н. Г. Грабар, М. О. Мазоренко // Українська культура та ментальність: самобутність в умовах глобалізації : матеріали II Всеукр. наук.-практ. конф. 12–14 лют. 2010 р. Сімферополь-Ялта. — Сімферополь : Віт-ТроПринг, 2010. — С. 31–32.
107. Грабар Н. Г. Особливості мультимедійних технологій та їх вплив на комунікацію в освіті / Н. Г. Грабар // Вісн. Кн. палати. — 2012. — № 6. — С. 20–22.
108. Грабар Н. Г. Пріоритетні напрями співпраці бібліотеки і органів студентського самоврядування / Н. Г. Грабар // Наука і методика : зб. наук.-метод. праць / Редкол.: А. Ф. Гойчук (гол. ред.) та ін. — К. : Аграрна освіта, 2006. — Вип. 8. — С. 133–136.
109. Грабар Н. Г. Професійна адаптація і соціальний захист молодого спеціаліста / Н. Г. Грабар // Короленківські читання 2009 : матеріали всеукр. наук.-практ. конф. ; [уклад. Н. І. Капустіна, К. Р. Гаряєв]. — Х.: б/в, 2010. — С. 86–91.
110. Грабар Н. Г. Професійні контакти як початкова форма взаємодії в бібліотечному колективі / Н. Г. Грабар // Вісн. Харк. держ. акад. культури : зб. наук. пр. — Х., 2012. — Вип. 36. — С. 123–131.
111. Грабар Н. Г. Прояв професійної компетентності / Н. Г. Грабар // Вісн. Кн. палати. — 2009. — № 11. — С. 21–24.
112. Грабар Н. Г. Соціально-психологічні проблеми спілкування у віртуальній реальності / Н. Г. Грабар // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. — 07/2012. — № 3/4. — С. 82–86.
113. Грабар Н. Г. Суттєві цінності бібліотек ВНЗ: реалії та перспективи / Н. Г. Грабар // Вісн. Кн. палати. — 2006. — № 8. — С. 12–15.

114. Грабар Н. Г. Сучасний працівник бібліотеки в системі соціальних комунікацій / Н. Г. Грабар // Бібліотека ВНЗ на новому етапі розвитку соціальних комунікацій : матеріали міжнар. наук.-практ конф., Дніпропетровськ 22–24 квіт. 2010 р. [ред. кол. В. А. Ільганаєва, Т. О. Колесникова, Н. С. Хорошилова]. — Д. : В-во Дніпропетр. нац. ун-ту залізн. трансп. ім. акад. В. Лазаряна, 2010. — С. 30.
115. Грабар Н. Г. Трансформація професійної свідомості бібліотечних фахівців / Н. Г. Грабар // Бібліотекар ХХІ ст. : нові стандарти професії матеріали Міжнар. наук.-практ. віртуал. конф. / Харк. держ. наук. б-ка ім. В. Г. Короленка [уклад. А. Л. Шалиганова]. — Х., 2008. — 61 с.
116. Грабар Н. Г. Філософія людського спілкування : теоретико-практичні засади / Н. Г. Грабар // Вісн. Харк. держ. акад. культури : зб. наук. пр. — Х., 2013. — Вип. 39. — С. 123–131.
117. Грабар Н. Г. «Як слово наше відзоветься» / Н. Г. Грабар // Г. С. Сковорода та проблеми формування особистості : матеріали наук.-практ. конф. в межах Великого проекту «Григорій Сковорода — 300» 18–19 жовт. 2007 р. — Х, 2007. — С. 332–337.
118. Грабарь Н. Г. Аксиологический подход к оценке информации в коммуникационных каналах: библиотечный аспект / Н. Г. Грабарь [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.relga.ru>
119. Грабарь Н. Г. Информационная культура и формирование информационных потребностей личности / Н. Г. Грабарь, Т. Б. Соколовская // Науч.-техн. инф. Сер. 1. Организация и методика информационной работы. — 2014. — № 4. — С. 1–8.
120. Грабарь Н. Г. Миссия библиотек в условиях электронно-информационной революции / Н. Г. Грабарь, Т. Б. Соколовская // Бібліотечний форум України. — 2012. — № 2. — С. 8–11.
121. Грабарь Н. Г. Особенности общения в библиотеке в условиях расширения межкультурной коммуникации / Н. Г. Грабарь // Библиотековедение. — 2023. — № 4. — С. 117–119.
122. Грабарь Н. Г. Формирование информационных потребностей пользователей при взаимодействии с современным информационным пространством / Н. Г. Грабарь, Т. Б. Соколовская // Науч. и техн. б-ки. — 2012. — № 12. — С. 13–17.
123. Гребнева О. А у Вас есть «Тарас Бульба»? Книга как объект пиара / О. Гребнева // Библиотечное дело. — 2011. — № 20. — С. 33–35.
124. Гриханов Ю. А. Начало разговора — начало пути / Ю. А. Гриханов // Молодые в библ. деле. — 2004. — № 1–2. — С. 72–75.
125. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: навч. посібн. — К. : Центр учбової літератури, 2007. — 344 с.

126. Горчицкая Е. Л. Наш статус меняется. В каком направлении? / Е. А. Горчицкая // Библиотека. — 2004. — № 2. — С. 56–58.
127. Губина Л. В. Деловое общение в библиотечном коллективе : практическое пособие / Л. В. Губина, Н. Ф. Потехина, И. О. Шуминова. — М. : Либерия-Бибинформ, 2009. — 88 с.
128. Давидова І. О. Бібліотечне виробництво в інформаційному суспільстві : моногр. / І. О. Давидова ; Харк. держ. акад. культури. — Х. : ХДАК, 2005. — 294 с.
129. Дворкина М. Я. Библиотечная среда : теория и организация : науч.-практ. пособие / М. Я. Дворкина. — М. : Литера, 2009. — 93 с. — (Соврем. б-ка ; вып. 62).
130. Дворкина М. Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход / М. Я. Дворкина. — М. : Профиздат, 2001. — 111 с.
131. Дейнеко И.В. План работы как вид творчества / И. В. Дейнеко [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://lib.1september.ru/2006/07/4.htm>.
132. Декларация принципов построения информационного общества — глобальная задача в новом тысячелетии // Вестник БАЕ. — 2005. — № 2. — С. 6–28.
133. Добрынина Н. Е. Просветительская функция национальной библиотеки: день сегодняшний / Н. Е. Добрынина // Библиотековедение. — 1995. — № 6. — С. 14–15.
134. Довгань А. В. Библиотечная коммуникация в контексте места и роли библиотек в информационном обществе / А. В. Довгань // Библиотечное дело. — 2012. — № 22. — С. 41–44.
135. Драб І. М. Комплекс вправ для навчання іншомовного професійно спрямованого мовлення студентів-економістів / І. М. Драб // Іноземні мови. — 2002. — № 1. — С. 22–25.
136. Дрешер Ю. Н. Библиотерапия: история и современность / Ю. Н. Дрешер // Библиотечное дело и проблемы информатизации общества : тез. докл. междунар. науч. конф. / Москва 27–28 апреля 1999 г. / Ч. 1. — М., 1999. — 95 с.
137. Дригайло В. Г. Технология работы библиотеки / В. Г. Дригайло. — М. : Либерия-Бибинформ, 2009.
138. Дрыбин В. В. Библиотечное общение / В. В. Дрыбин // Библиография. — 2002. — № 2. — С. 97–99.
139. Дуреева Т. А. Адаптація комунікаційних технологій до бібліотечної діяльності в умовах інформаційного суспільства : автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій 27.00.03 / Дуреева Тетяна Анатоліївна. — Х.: ХДАК, 2010. — 18 с.
140. Дыченко Л. Ф. Библиотека в виртуальном пространстве: психология виртуального общения / Л. Ф. Дыченко [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://yandex.ua/yandsearch>

141. Евтюхина Е. А. Предмет информационной культуры личности: психологический поход / Е. А. Евтюхина // Библиография. — 2002. — № 4. — С. 56–59.
142. Езова С. А. Альфа и омега взаимодействия с читателем, или слово о диалоге / С. А. Езова // Библиотека. — 2002. — № 9. — С. 59–60.
143. Езова С. А. Библиотекарь и читатель: типы поведения / С. А. Езова. — М.: Либерия-Бибинформ, 2009. — 111 с.
144. Езова С. А. Библиотечное общение как феномен исследования : моногр. / С. А. Езова. — Москва : Либерия-Бибинформ. — 2007. — 160 с.
145. Езова С. А. Культура общения библиотекарей : учеб.-метод. пособие / С. А. Езова. — М. : Либерия, 2004 . — 143 с.
146. Езова С. А. Модель коммуникационной библиотеки в интерпретации Е. Ю. Гениевой / С. А. Езова // Науч. и техн. б-ки. — 2006. — № 10. — С. 67–69.
147. Езова С. А. О возрождении «теории мостов»: от метода руководства чтением — к новым способам общения / С. А. Езова // Библ. д-ло. — 2006. — № 11. — С. 28.
148. Езова С. А. О гуманизации общения, или как жить в гармонии с читателем / С. А. Езова // Библиотека. — 2011. — № 7. — С. 13–14.
149. Езова С.А. Полилог в библиотечно-информационной деятельности / С. А. Езова // Библиография. — 2006. — № 5. — С. 11–13.
150. Езова С. А. Что-то теряем, что-то находим / С. А. Езова // Библиотека. — 2010. — № 12. — С. 7–8.
151. Езова С. А. Уточнение понятия «библиотечное общение» / С. А. Езова // Науч. и техн. б-ки. — 2005. — № 5. — С. 50–57.
152. Жабко Е. Д. Интернет как среда виртуального общения / Е. Д. Жабко // Библиотековедение. — 2003. — № 4. — С. 45— 50.
153. Жабко Е. Д. Онлайн-овое справочно-библиографическое обслуживание: особенности развития // Библиография. — 2005. — № 3. — С. 3–11.
154. Жадько Н. В. Анализ сущностных характеристик библиотеки как социокультурного института / Н. В. Жадько // Науч. техн. б-ки. — 1996. — № 3. — С. 54–61.
155. Жаркова Л. С. Методика организации работы библиотеки в сфере социально-культурной деятельности: научно-практическое пособие / Л. С. Жаркова. — М.: Литера, 2009. — 111 с.
156. Жирова В. Г. Етика бібліотекаря / В. Г. Жирова // Шк. б-ка. — 2006. — № 11. — С. 32–40.
157. Жичкина А. Е. Социально-психологические аспекты общения в Интернете / А. Е. Жичкина. — М. : Дашков и Ко, 2004. — 117 с.
158. Жукова В. П. Педагогічний та психологічний аспекти адаптації нових співробітників у вузівській бібліотеці / В. П. Жукова // Бібліо-

- течна складова у формуванні національної еліти держави: матеріали наук.-практ. конф. 30 лист.–1 груд. — Х., 2004. — С. 86–92.
159. Жукова В. П. Професійно-діяльнісне середовище бібліотеки: чинники формування, структура й управління: автореф. дис. ... канд. наук з соціал. комунікацій / Жукова Валерія Павлівна. — Х., 2009. — 20 с.
160. Жукова Т. Д. Профессиональное сознание библиотекаря: теоретический анализ проблемы / Т. Д. Жукова // Шк. б-ка. — 2007. — № 4. — С. 17–26.
161. Захаренко М. П. Формирование профессиональной мотивации молодых библиотечных специалистов: факторы и условия : автореф. дис. ... канд. пед. наук. 05.25.03 / Захаренко Марина Павловна. — М., 2012. — 16 с.
162. Зачем библиотекарю владеть речью? или Речевая компетентность библиотекаря: метод. пособие / сост. В. Г. Савина. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://beloyarlib.ru/publ/vash\\_delovoj\\_kejs.](http://beloyarlib.ru/publ/vash_delovoj_kejs.)
163. Збаровская Н. В. Библиотекарь : идеал и реальность / Н. В. Збаровская // Шк. б-ка. — 2002. — № 8. — С. 13–15.
164. Збаровская Н. В. Библиотечная педагогика («К проблеме библиотечного образования») / Н. В. Збаровская [Электронный ресурс]. — Режим доступа: — [libconfs.narod.ru>2000/8s/8s\\_p17.htm](http://libconfs.narod.ru>2000/8s/8s_p17.htm)
165. Збаровская Н. В. Деловые игры для занятий библиотечных специалистов: сб. метод. материалов / Н. В. Збаровская. — М.: Либерия-библинформ, 2005. — 120 с.
166. Згуровський М. Технічна освіта в мінливому світі / М. Згуровський // Вища освіта України. — 2002. — № 1. — С. 7–12.
167. Зуева Е. М. Инновационная деятельность библиотек общеобразовательных учреждений России / Е. М. Зуева [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://sas1.at.ua/publ/11-1-0-20.>
168. Иванов А. Е. Виртуальная реальность / Иванов А. Е. — Минск, 2002 [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://yanko.lib.ru/>.
169. Ивашина М. В. Профессия — библиотекарь Играющий: составляющие и вектор развития / М. В. Ивашина // Молодые в библиотечном деле. — 2005. — № 5–6. — С. 22–29.
170. Идеи, пойманые в сети. Как «очеловечить» библиотечную работу // Библиотечное дело. — 2012. — № 4. — С. 2–8.
171. Ільганаєва В. О. Бібліотекознавство : конспект лекцій / В. О. Ільганаєва. — Х. : ХДАК, 1998. — 69 с.
172. Ільганаєва В. О. Бібліотечна освіта : нова парадигма розвитку / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського; / В. О. Ільганаєва. — К. : Ред. журн. «Бібл. вісн.», 1996. — 254 с.
173. Ільганаєва В. О. Інституалізація сфери інформаційної політики і проблема вибору стратегічних напрямків / В. О. Ільганаєва // Вісн.



- Харк. держ. акад. культури : зб. наук. пр. / відп. ред. Н. М. Кушнаренко. — Х., 2001. — С. 242–247.
174. Ільганаєва В. О. Місія бібліотеки в комунікаційному просторі сучасності / В. О. Ільганаєва // Библиотека вуза на новом этапе социальных коммуникаций : материалы междунар. науч.-практ. конф. — Д., 2010. — С. 10–15.
175. Ільганаєва В. О. Формування професійного світогляду фахівців в галузі культури / В. О. Ільганаєва // Культура України : зб. наук. пр. / Харк. держ акад. культури ; Відп. ред. О. Г. Стахевич. — Х. : ХДАК. — Вип. 6. Мистецтвознавство. — С. 48–53.
176. Ільганаєва В. А. Общение: видимое и невидимое в пространстве социального взаимодействия / В. А. Ильганаева. // Філософія спілкування: культура мови, цінності: матеріали міжнар. наук.-теор. конф. 28–30 березня 2012 р. / редкол.: проф. В. М. Вандишев, проф. С. О. Заветний, доц. Н. І. Моїсєєва; відпов. ред. проф. В. М. Вандишев. Х.: Видавництво Савчук О. О., 2012. — 216 с.
177. Інтеграція бібліотечної діяльності до сучасного інформаційного середовища: нові терміни і технології [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.odb.te.ua/?menu=info&id=1913>
178. Інтелектуальна свобода та доступність інформації в демократичному суспільстві. Етика бібліотечного працівника : програма курсу розроб. В. С. Пашковою [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://ula.org.ua/fileadmin/uba\\_documents/GTC/resources/programa\\_4\\_modul.doc](http://ula.org.ua/fileadmin/uba_documents/GTC/resources/programa_4_modul.doc)
179. Каган М. С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений. — М.: Политиздат, 1988. — 319 с.
180. Каптерев А. И. Культурологические проблемы профессионального сознания библиотечных специалистов / А. И. Каптерев // Книга: исслед. материалы / РКП. — Москва, 1994. — Вып. 69. — С. 69—78.
181. Капустіна Н. І. Взаємодія та партнерство бібліотек у регіональному інформаційному просторі / Н. І. Капустіна // Бібліотечний форум України. — 2013. — № 2. — С. 28–31.
182. Карташов Н. С. Заметки о маркетинге, маркетинговой среде и организационной деятельности библиотеки // Науч. и техн. б-ки. — 2001. — № 9. — С. 4–15.
183. Карташов Н. С. Общее библиотековедение: учеб. в 2 ч. / Н. С. Карташов, В. В. Скворцов. — М. : Мос. гос ун-т культуры, 1997. — Ч. 2. — 256 с.
184. Качанова Е. Ю. Инновации в библиотеках / Е. Ю. Качанова. — СПб. : Профессия, 2003. — 318 с.
185. Кашкарев А. Работать на опережение / А. Кашкарев // Библиотека. — 2012. — № 3. — С. 17–19.

186. Клевченя М. С. Художественное произведение как предмет общения / М. С. Клевченя // Педагогические аспекты социальной психологии. — Мн. : 1978. — С. 98.
187. Клемешова Н.В. Мультимедиа как дидактическое средство высшей школы : автореф. дисс. канд. пед. наук : 13.00.01 / Клемешова Наталья Валентиновна. — Калининград, 1999. — 23 с.
188. Клименкова Н. В. Проблема общения в руководстве чтением / Н. В. Клименкова // Сов. библиотекосведование. — 1983. — № 2. — С. 36–43.
189. Клименкова Н. В. Библиотекарь в общении с читателями // Массовая библиотека. 1993 : Теория и практика: сб. / Рос. гос. б-ка. — М., 1993. — С. 9–15.
190. Клюев В. К. Маркетинговая ориентация библиотечно-информационной деятельности (маркетинг в системе управления библиотекой) / В. К. Клюев, Е. М. Ястребова: учеб. пособие. — 2-е изд., дораб. и доп. — М.: ИПО Профиздат, 2002. — 144 с.
191. Клюев В. К. Сервис в библиотеке: диалог с пользователем / В. К. Клюев // Библиография. — 1999. — № 3. — С. 45–50.
192. Клягин Н. В. О природе красоты человека / Н. В. Клягин // Высшее образование сегодня. — 2006. — № 10. — С. 16–26.
193. Книга — путь к коммунизму. — 1926. — С. 72.
194. Кобелев О. М. Інформаційно-аналітична діяльність бібліотек України: теоретико-методологічні засади розвитку: автореф. дис. ... д-ра наук із соціальних комунікацій, спец.: 27.00.03 / Кобелев Олексій Миколайович. — Х. : ХДАК, 2013. — 34 с.
195. Коваль А. П. Ділове спілкування: навч. посібник / А. П. Коваль. — К. : Либідь, 1992. — 280 с.
196. Колегаева С. Д. Маркетинговая ориентация управления библиотекой / С. Д. Колегаева // Молодые в библиотечном деле. — 2004. — № 1–2. — С. 40–48.
197. Колесникова Т. О. Комунікаційні моделі діяльності бібліотек ВНЗ в умовах інформатизації : автореф. дис. канд. наук: 27.00.03 / Колесникова Тетяна Олександрівна. — Х. : ХДАК, 2012. — 22 с.
198. Коломінський Н. Л. Психологія педагогічного менеджменту: навч. посіб. / Н. Л. Коломінський. — К., 1996.
199. Коммисарова Л. Д. Стендовая презентация / Л. Д. Коммисарова // Библиотека. — 2002. — № 12. — С. 40–42.
200. Конечкая В. П. Социология коммуникации / В. П. Конечкая. — М.: Международный ин-т бизнеса и управления, 1997. — С. 8–9.
201. Конфлікти в бібліотеці: знайти і подолати [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.zounb.zp.ua/node/458>
202. Кондрашевский Г. В. Современное состояние и перспективы применения новых информационных технологий в профессиональной

- підготовке бібліотечно-інформаційного спеціаліста: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 05.25.03 / Кондрашевский Глеб Всеволодович; [Моск. гос. ун-т культуры и искусств]. — М., 2004. — 22 с.
203. Конюкова І. Я. Елементи риторики в педагогічній майстерності сучасного бібліотекаря / І. Я. Конюкова // Вісн. Кн. палати. — 2001. — № 3. — С. 8–9.
204. Конюкова І. Я. Розвиток бібліотечної професії в Україні: сучасні концепції та напрями : автореф. дис. канд. пед. наук 07.00.08 / Конюкова Ірина Янівна. — К. : КНУКіМ, 2002. — 16 с.
205. Коржик Н. А. Електронний абонемент як засіб бібліотечного обслуговування / Н. А. Коржик // Вісн. Харк. держ. акад. культури : зб. наук. пр. — Х., 2010. — Вип. 30. — С. 158–166.
206. Корнієнко В. Організація безперервної системи підвищення кваліфікації — шлях до професіоналізму / В. Корнієнко // Вісник Кн. палати. — 2005. — № 1. — С. 29–32.
207. Корніяк О. М. Педагогічна діяльність і культура педагогічного спілкування / О. М. Корніяк // Практична психологія і соціальна робота. — 2003. — № 1. — С. 38–43.
208. Кормишина Г. М. Имиджевые коммуникации современной библиотеки: организационно-деятельностный подход : монография / Г. М. Кормишина. — Казань, 2010. — 360 с.
209. Королько В. Г. Паблік рилейшинз. Наукові основи, методика, практика : підручник / В. Г. Королько. — Вид. 2-е, доп. — К. : Видав. дім «Скарби», 2011. — 400 с.
210. Коряковцева Н. А. Библиотеки и образование: учеб.-метод. пособие / Н. А. Коряковцева. — М. : Либерея-Бибинформ, 2009. — 128 с. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [vmo.rgub.ru/navigator/.../koryakovtseva.php](http://vmo.rgub.ru/navigator/.../koryakovtseva.php)
211. Косенко Ю. В. Основи теорії мовної комунікації: навч. посібник / Ю. В. Косенко. — Суми: СумДУ, 2011. — 283 с.
212. Костенко Л. И. Функции и статус библиотеки информационного общества / Л. И. Костенко, М. Б. Сорока [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2002/trud/sec1114/Doc69.HTML>
213. Костирко Т. М. Система бібліотечно-інформаційних ресурсів вищих навчальних закладів: концептуалізація регіональних механізмів функціонування : автореферат... канд. наук із соц. комунікацій: 27.00.03 / Костирко Тамара Миколаївна. — Х., 2008. — 20 с.
214. Кравченко Л. И. Культурология : словарь / Л. И. Кравченко. — М. : Акад. проект, 2000. — 671 с.
215. Красинская Л. Ф. Профессиональное общение библиотекаря: психолого-педагогический аспект : автореф. дис. ... канд. пед. наук / Красинская Людмила Фёдоровна. — М., 1993. — 16 с.

216. Краткий психологический словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. — М., 1985. — 156 с.
217. Кудряшова Г. Ю. Эволюция миссии библиотек отечественных учебных заведений : монография / Г. Ю. Кудряшова. — Екатеринбург : ГОУ ВПО «УГТУ–УПИ», 2004. — 172 с.
218. Кузнецова И. Г. Информационная грамотность: подходы к обучению в Мерилендском университете США / И. Г. Кузнецова // Библ. дело — 2002. Библ. образование и практика : поиски взаимопонимания : тез. докл. 7-ой междунар. науч. конф. (Москва 24–25 апр. 2002 г.). — М., 2002. — С. 61.
219. Куприянов Б. А. «Давайте соединять логику и пространство, но не изменять численность библиотек» / Б. А. Куприянов // Совр. б-ка. — 2013. — № 3. — С. 26–33.
220. Лаари Д. Мультимедийная информация и библиотекари: значение терминов / Д. Лаари // Библиотековедение. — 2004. — № 5. — С. 36–41.
221. Лаврик О. Л. Академическая библиотека в современной информационной брее / О. Л. Лаврик. — Новосибирск, 2003. — 245 с.
222. Лазарев В. С. Миссия библиотеки: принцип формулирования / В. С. Лазарев. — Науч. и техн. б-ки. — 2000. — № 9. — С. 5–6.
223. Левченко О. В. Образовательная миссия библиотек высшей школы / О. В. Левченко // Мир библиографии. — 2006. — № 5. — С. 29–31.
224. Лекарство для души: применение библиотерапии в библиотеке: Метод. рекомендации. — Тамбов, 2004 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.tambovlib.ru/?view=editions.metod.data.biblioterapiya>.
225. Леонов В. П. Библиотечная профессия в конфликте двух культур: между Гутенбергом и Интернетом [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.library.ru/1/sociolog/text/article.php>
226. Леонтьев А. А. Общение как объект психологического исследования / А. А. Леонтьев // Методологические проблемы социальной психологии. — М. : Наука, 1975. — С. 106–123.
227. Леусенко Е. Талант быть собеседником / Е. Леусенко // Библиотека. — 1997. — № 12. — С. 24–25.
228. Лихачев Д. С. Любите читать! Письмо 22-е / Д. С. Лихачев // Письма о добром и прекрасном. — М., 1988.
229. Ловкова Т. Б. Культурно-досуговая деятельность публичных библиотек: терминологический аспект / Т. Б. Ловкова // Библиотековедение. — 2004. — № 4. — С. 32–35.
230. Лозовой В. О. Культура особистості та етика у діловому спілкуванні: навч. посібник / В. О. Лозовой, О. В. Уманець, М. Б. Ценко. — Х.: Регіон-інформ, 2006. — 140 с.

231. Лотман Ю. М. Культура как коллективный интеллект и проблемы искусственного разума / Ю. М. Лотман. — М., 1977
232. Лотман Ю. М. Феномен культуры / Лотман Ю. М. // Избранные статьи в трех томах. Т. I Статьи по семиотике и топологии культуры. — Таллин, «Александра», 1992. — С. 34–45.
233. Любченко Т. Без компаса — нельзя / Т. Любченко // Библиотека. — 2006 — № 8. — С. 22–23.
234. Людвік Н. Вебінар як нова форма професійного спілкування / Н. Людвік // Бібліотечна планета. — 2012. — № 1. — С. 19–22.
235. Макаренко Г. С. Конкурсы в библиотечном деле: попытка структурирования и анализа / Г. С. Макаренко // Молодые в библиотечном деле. — 2004. — № 9–10. — С. 3–25.
236. Макаров С. Ф. Менеджер за работой / С. Ф. Макаров. — М., 1989. — С. 210–214.
237. Манахова В. В. Библиотекарь как помогающая профессия / В. В. Манахова // Молодые в библиотечном деле. — 2004. — № 1/2. — С. 84–88.
238. Мануїлова Л. Головне — не втратити дух творчості: досвід організації читальських конкурсів і акцій / Л. Мануїлова // Світ дитячих бібліотек. — 2006. — № 4. — С. 25–26.
239. Марков Б. В. Философская антропология. Очерки истории и теории. — СПб., 1997, Гл. 2 Теория познания и структуры повседневности. — С. 241–252.
240. Маркова А. А. Современные библиотечные задачи, решаемые на базе корпоративных технологий / А. А. Маркова [Электронный ресурс] : [стендовый докл.] // Электронные ресурсы региона: проблемы создания и взаимоиспользования : регион. науч.-практ. конф. (Новосибирск, 25–28 октября 2004 г.) / ГПНТБ СО РАН. — Новосибирск, 2004 [Электронный ресурс]. — Режим доступа : URL: <http://www.prometeus.nsc.ru/archives/docs/elres/markova.ssi> (04.06.07).
241. Маркова А. А. Социально-психологические основы библиотечно-библиографического обслуживания / А. А. Маркова // Молодые в библиотечном деле. — 2004. — № 1–2. — С. 84–89.
242. Маркова В. А. Читач як комунікативний діяч / В. А. Маркова // Вісн. Кн. палати. — 2010. — № 5. — С. 43–47.
243. Маркова Т. Б. Библиотека как феномен культуры : автореф. дисс. ... канд. философ. наук. : 09.00.13 / Маркова Татьяна Борисовна. — СПб., 1999. — 23 с.
244. Маркова Т. Б. Останеться ли книга ценностью в компьютерную эпоху // Аксиологические проблемы научной и технической реальности: Тезисы научной конференции. 28–29 января 1998 г. / Т. Б. Маркова. — Санкт-Петербург, 1998.
245. Марьясова Н. В. Психология межкультурной коммуникации / Н. В. Марьясова // Современная библиотека. — 2012. — № 8. — С. 34–38.

246. Мастіпан О. Сільські бібліотеки України: реальний стан, проблеми, перспективи / О. Мастіпан // Бібліотечна планета. — 2009. — № 1. — С. 7–11.
247. Матвеев М. Ю. Исследование проблем имиджа библиотек в зарубежных странах (1980–2000-е гг.). Ч. 2: Основные концепции имиджа библиотек // Библиотековедение. — 2006. — № 6. — С. 92–96.
248. Матвеева Е. А. Библиотека как фактор сохранения национальной идентичности в эпоху глобализации дисс. ... канд. филос. наук : 03.00.01 / Матвеева Елена Анатольевна. — Омск, 2004. — 146 с.
249. Матвеева И. Ю. Обучение — основа творческой индивидуальности / И. Ю. Матвеева // Библиотека. — 2005. — № 5. — С. 50–51.
250. Матлина С. Г. Библиотечный маркетинг: практ. пособие для работников публ. б-к / С. Г. Матлина / Гос. Рос. б-ка, Перм. обл. б-ка им. А. М. Горького. — Пермь, 1993. — 66 с.
251. Матлина С. Г. Воображение пространства — пространство воображения / С. Г. Матлина // Библиотечное дело. — 2010. — № 23. — С. 6–9.
252. Матлина С. Г. И это всё о нём. Попытка самоидентификации / С. Г. Матлина // Библиотечное дело. — 2008. — № 20. — С. 2–7.
253. Матлина С. Г. Игра как смыслообразующий феномен в библиотечной деятельности / С. Г. Матлина. — Библиотековедение. — 1996. — № 6. — С. 42–47.
254. Матлина С. Г. Инновационное творчество библиотекарей в контексте социокультурной динамики / С. Г. Матлина // Библиотековедение. — 1998. — № 2. — С. 39–70.
255. Матлина С. Г. Место встречи изменить нельзя / С. Г. Матлина // Библиотечное дело. — 2012. — № 4. — С. 8–9.
256. Матлина С. Г. Мобильное, реальное и виртуальное... социально-культурные аспекты модернизации библиотечного пространства / С. Г. Матлина // Библиотечное дело. — 2011. — № 21. — С. 9–15.
257. Матлина С. Г. О миссии, подвигах, славе... и о буднях : «высокое» и повседневное в работе б-к / С. Г. Матлина // Библ. дело. — 2009. — № 7. — С. 6–9.
258. Матлина С. Г. Публичная библиотека как феномен культуры / С. Г. Матлина // Информ. бюл. Рос. библ. ассоциации. — 2008. — № 47. — С. 20–23.
259. Мейжис И. А. Коммуникативные навыки библиотекаря / И. А. Мейжис // Науч. и техн. б-ки. — 1994. — № 6. — С. 42–52.
260. Мейжис И. А. Невербальные коммуникации / И. А. Мейжис // Научн. и техн. б-ки. — 1993. — № 12. — С. 31–43.
261. Мейжис И. А. Социально-психологические основы библиотечного обслуживания : учеб. пособие / И. А. Мейжис. — Николаев, 1994. — 192 с.

262. Межуев В. М. Культура в контексте модернизации и глобализации / В. М. Межуев // Теоретическая культурология. — М. : Академический проект; Екатеринбург: Деловая книга, РИК 2005. — С. 317.
263. Мелентьева Ю. П. Библиотечное обслуживание : учебник / Ю. П. Мелентьева. — М. : «Издательство ФАИР», 2006. — 256 с.
264. Мелентьева Ю. П. Глобализация как основная тенденция развития библиотечного дела / Ю. П. Мелентьева // Библиография. — 2006. — № 5. — С. 3–5.
265. Мелентьева Ю. П. Феномен общения как объект исследования библиотекведения / Ю. П. Мелентьева // Рос. библиотеквед. : XX век. Направления развития, проблемы и итоги. Опыт монографического исследования. Рос. гос. б-ка ; Сост. и предисл. Ю. П. Мелентьевой ; науч. ред. Л. М. Инькова. — М. : — М. : ФАИР–ПРЕСС, Пашков дом, 2003. — 432 с.
266. Мелентьева Ю. П. Функции и модификация чтения / Ю. П. Мелентьева // Библиография. — 2013. — № 1 — С. 35–42.
267. Мельникова Л. Е. М. Нагловская — библиотеквед и педагог / Л. Мельникова // Библиотекведение. — 1993. — № 4. — С. 106–109.
268. Мешалкина Ю. В. Маркетинг в библиотечной деятельности: новые подходы и тенденции / Ю. В. Мешалкина // Библиотечное дело XXI век. — М., 2008. — № 2. — С. 195–212 с.
269. Мешалкина Ю. В. Интернет как источник маркетинговой информации / Ю. В. Мешалкина // Маркетинг в России и за рубежом. — 2003. — № 2. — С. 87–101.
270. Мікеллі Д. Як досягти успіху у спілкуванні / Д. Мікеллі, Е. Стрo. — К. : Британська Рада в Україні, 2000. — 96 с.
271. Миронов В. В. Трансформация культуры в пространстве глобальной коммуникации [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://www.mediascope.ru/node/356>.
272. Моляко В. О. Творчий потенціал людини як психологічна проблема / В. О. Моляко // Обдарована дитина. — 2005. — № 6. — С. 2–9.
273. Моргенштерн И. Г. Информационное общество : учеб. пособие / И. Г. Моргенштерн. — Челябинск, 1996. — 196 с.
274. Морозова М. Диалоговые технологии в воспитательном процессе / М. Морозова // Воспитание школьников. — 2006. — № 7. — С. 5–10.
275. Морозюк И. В. Сначала за общением — потом за чтением / И. В. Морозюк // Совр. б-ка. — 2013. — № 3. — С. 33–34.
276. Мурашко О. Ю. Социальное партнерство в деятельности библиотек: концептуально-эмпирический поход Материалы 10-й международной научной конференции «Библиотечное дело 2005» (Москва, апрель 2005 г. [Электронный ресурс]. — Режим доступа : [http://www.library.ru/1/kb/articles/article.php?a\\_uid=170](http://www.library.ru/1/kb/articles/article.php?a_uid=170).

277. Мотульский Р. С. Общее библиотековедение : учеб. пособие для вузов / Р. С. Мотульский. — М.: Либерейя, 2004. — 224 с.
278. Навчання, перенавчання та підвищення кваліфікації персоналу [Електронний ресурс]. — Режим доступу : / <http://eworks.com.ua/work/229>.
279. Научно-методическая служба в системе управления библиотекой [Электронный ресурс]. — Режим доступа : /464661271850\_страница4.html.
280. Національна доктрина розвитку освіти України в XXI столітті. — К. : Шк. світ, 2001. — 21 с.
281. Немов Р. С. Психология : учеб. для студ. высш. учеб. заведений: В 3 кн. / Р. С. Немов. — 4-е изд. — М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2000. — Кн. 1: Общие основы психологии. — 688 с.
282. Новейший философский словарь / Гл. науч. ред. и сост. А. А. Грицанов. — Мн. : Изд. В. М. Скакун, 1999. — 878 с.
283. Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г. М. Андреевой. — М., 1987. — 297 с.
284. Огнева И. Н. Библиотеки и социальные медиа : опыт арзамасских библиотек [Электронный ресурс]. — Режим доступа : [http://bibliomaniya.blogspot.com/2012/06/blog-post\\_19.html](http://bibliomaniya.blogspot.com/2012/06/blog-post_19.html).
285. Ойзерман Т. И. Существуют ли универсалии в сфере культуры? / Т. И. Ойзерман // Вопросы философии. — 1989. — № 2. — С. 54.
286. Олзоева Г. К. Лицом к лицу с посетителем / Г. К. Олзоева // Библиотека. — 2002. — № 11. — С. 55–56.
287. Олзоева Г. К. Массовая работа библиотек: учеб.-метод. пособие / Г. К. Олзоева. — Москва : Либерия-Бибинформ, 2006. — 120 с.
288. Осипова И. П. Библиотечное обслуживание: тенденции и проблемы (1990-е годы) / И. П. Осипова // Библиотековедение. — 1997. — № 2. — С. 18–31.
289. Осипова И. П. Библиотечные услуги: современное состояние, проблемы, региональный опыт / И. П. Осипова // Библиотечное дело — XXI. — 2010. — № 2. — С. 81–113.
290. Осовська Г. В. Менеджмент організацій: навч. посібник / Г. В. Осовська, О. А. Осовський. — К. : Кондор, 2007. — 676 с.
291. Павлинова Г. Репертуар массовых мероприятий для читателей региона / Г. Павлинова // Библиотека. — 2000. — № 10. — С. 52–54.
292. Панкратов Ф. Г. Рекламная деятельность: учеб. для ст-ов высш. учеб. завед. / Ф. Г. Панкратов, В. Г. Шахурин. — 2-е изд, перераб. и доп. — М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 1999. — 364 с.
293. Паршукова Г. Б. Власть над культурным пространством / Паршукова Г. Б. // Библиотечное дело. — 2009. — № 7. — С. 16–20.



294. Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории / Б. Д. Парыгин. — М., 1971.
295. Пасмор Н. П. Бібліотечно-інформаційне забезпечення самостійної роботи студентів вищих навчальних закладів юридичного профілю : автореф. дис. ... канд. пед. наук / Н. П. Пасмор. — Х., 2003. — 17 с.
296. Пашкова В. С. Українська бібліотечна асоціація бере участь у новому міжнародному проєкті / В. С. Пашкова // Бібл. планета. — 2007. — № 1. — С. 30.
297. Перепелица В. В. Артистизм как профессиональная и личностная характеристика библиотекаря: автореф. дис. ... канд. пед. наук : 05.25.03 / Перепелица Вита Владимировна. — Краснодар, 2012. — 20 с.
298. Петрова Л. Г. Менеджмент і маркетинг як стратегічна основа розвитку сучасної бібліотеки / Л. Г. Петрова // Бібліотечний вісник. — 2003. — № 3. — С. 8–10.
299. Петрухно Ю. Є. Міжособистісна взаємодія в колективі як фактор інноваційного розвитку бібліотек : дис. ... канд. наук із соц. комунікацій: 27.00.03 / Петрухно Юлія Євгенівна. — Х. : ХДАК, 2009. — 20 с.
300. Пирогова Т. С. Университетский библиотекарь: особенности профессии // Т. С. Пирогова // Биб. дело. — 2009. — № 22. — С. 2–5
301. Поздеева Н. Е. Публичная библиотека в социокультурной среде большого города: ретроспективный анализ и перспективы развития : дис. ... канд. пед. наук : 05.25.03 / Поздеева Наталия Евгеньевна. — М., 2004. — 202 с.
302. Покровский А. А. Библиотечная работа : о культурной и социальной работе народной библиотеки / А. А. Покровский. — М., 1919. — 40 с.
303. Полякова І. А. Вижити чи жити: (сучасний погляд на бібліотеки) / І. А. Полякова // Бібліотека і читач на порозі XXI ст. : зб. наук. пр. — К., 1998. — С. 7–13.
304. Пономарьов О. С. Логіка спілкування та його гносеологічні аспекти / О. С. Пономарьов // Філософія спілкування. — 2009. — № 2. — С. 28–35.
305. Поняття бібліотечної системи України, функції бібліотеки як документної системи [Електронний ресурс]. — Режим доступу : [http://eworks.com.ua/work/206\\_Ponyattya\\_bibliotechnoi\\_sistemi](http://eworks.com.ua/work/206_Ponyattya_bibliotechnoi_sistemi)
306. Поскряков А. А. Инновационная культура / А. А. Поскряков // Вестник БАЕ. — 2011. — № 1. — С. 43–47.
307. Потятиник Б. В. Немає іншого виходу, крім медіаосвіти [Електронний ресурс] / Б. В. Потятиник // Медіакритика. — 2010. — Режим доступу : <http://www.mediakrytyka.info>

308. Прилюк Ю. Д. Регулятивна функція соціальної комунікації / Ю. Д. Прилюк. — К. : Наук. думка. — 50 с.
309. Про внесення змін до Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» : Закон України від 2 груд. 2010 р. № 2755-VI [Електронний ресурс] // Режим доступу : [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/T001561.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T001561.html)
310. Прокопенко Е. Несекретные секреты экспонирования / Е. Прокопенко // Библиотека. — 2002. — № 8. — С. 16–17.
311. Психологія управління в бізнесі / Е. Ф. Іпатов, К. М. Левківський, В. В. Павловський. — Х. : Р.И.Ф., 2003. — 319 с.
312. Пудов В. И. Воздействие на читателя: методика пропаганды в индивидуальной работе / В. И. Пудов // Актуальные вопросы библиотечной работы. — М., 1987. — С. 85–97.
313. Равинский Д. К. Библиотека и вызовы XXI века [Электронный ресурс]. — Режим доступа: / Д. К. Равинский; РНБ. — СПб, 2011. — 132 с. // <http://vmo.rgub.ru/navigator/recommended/ravinsky.php>
314. Равинский Д. К. Не быть увядающей фиалкой. Публичные библиотеки: проблемы и достижения / Д. К. Равинский. — Библиотечное дело. — 2005. — № 5. — С. 26–30.
315. Ратникова Е. И. Библиотека будущего: образы и модели развития / Е. И. Ратникова // Библиотечное дело — XXI век: науч.-практ. сб. : Вып. 2 (16) / Рос. гос. б-ка. — М., 2008. — С. 8–24.
316. Рубакин Н. А. Основные задачи библиотечного дела // Н. А. Рубакин. — Избранное : В 2-х т. — М.: Книга, 1975. — Т. 2. — С. 127–146.
317. Рубакин Н. А. Среди книг // Н. А. Рубакин. — Избранное. — Т. 1. — С. 107–210.
318. Рубинский К. И. Культурная роль библиотеки и задачи библиотекосведения : публ. лекция, чит. в актовом зале ун-та, 22 ноября 1909 г. / К. И. Рубинский // Зап. Харьк. ун-та. — Х., 1910. — Кн. 1. — С. 65–96.
319. Рудич Л. И. Адаптация молодого специалиста / Л. И. Рудич // Совет библиотекосведения. — 1984. — № 6. — С. 66–72.
320. Самоукина Н. В. Эффективная мотивация персонала при минимальных финансовых затратах / Н. В. Самоукина. — М. : Вершина, 2007. — 224 с.
321. Самохина М. М. Библиотека социальный институт и ее функции / М. М. Самохина Библиотека и общество в России 90-х годов XX века: материалы семинара / Моск. библ. ассоциация, Рос. гос. б-ка для слепых, библ. благот. фонд. — М., 1994. — С. 12–18.
322. Саприкін Г. Динаміка новітніх змін у бібліотекознавстві / Г. Саприкін // Вісник Кн. палати. — 2003. — № 12. — С. 14.
323. Сафьянов В. И. Этика общения / Сафьянов В. И. — М.: Знание, 1991. — 62 с.

324. Свергунова Н. М. Несколько слов о насущном [Электронный ресурс] / Н. М. Свергунова. — Режим доступа : <http://www.unkniga.ru/biblioteki/bibdelo/1890-neskolko-slov-o-nasuschnom.html>.
325. Сергеева Н. Блогосфера и «литературные штучки» / Н. Сергеева // Библиотека. — 2011. — № 10. — С. 10–12.
326. Слостенин В. А. Педагогика / В. А. Слостенин, И. Ф. Исаев, Е. Н. Шиянов. — 6-е изд. — М., 2007. — 576 с.
327. Слободяник М. С. Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій / М. С. Слободяник. — К. : Ред. журн. «Бібл. вісн.», 1995. — 268 с.
328. Слободяник М. С. Системно-функциональная модель библиотеки / М. С. Слободяник // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества. Тр. конф. — Т. 2. — М. : Изд-во ГПНТБ России, 2003. — С. 759.
329. Смолина Е. В. Общение как фактор эффективности индивидуальной работы с читателями : автореф. дис. ... канд. пед. наук / Смолина Елена Викторовна. — Л., 1998. — 16 с.
330. Снетков В. М. Психология коммуникации в организациях / В. М. Снетков. — М. : Институт Общегуманитарных Исследований, 2002. — 192. — 192 с.
331. Соколов А. В. Информационные функции и гуманистическая миссия российских библиотек / А. В. Соколов // Библиотековедение. — 2013. — № 3. — С. 24–30; № 4. — С. 25–28.
332. Соколов А. В. Мыслить гуманистично, действовать технологично / А. В. Соколов // Библиотечное дело. — 2012. — № 9. — С. 8–12.
333. Соколов А. В. Разбиблиотечивание как панацея / А. В. Соколов // Шк. б-ка. — 2009. — № 6–7. — С. 138–143.
334. Соколов А. В. Социальные коммуникации : учеб. для бакалавров, обучающихся по направлению подготовки 071900.62 «Библиотечно-информационная деятельность» / А. В. Соколов ; науч. ред. Г. В. Михеева. — Санкт-Петербург : Профессия, 2014. — 288 с.
335. Соколов А. В. Феномен социокультурной деятельности: моногр. / А. В. Соколов. — СПб., 2003.
336. Соколова Ю. В. Вебинар как средство продвижения и сопровождения Системы автоматизации библиотек ИРБИС : [освещена технология проведения вебинаров и возможности обучения и продвижения продуктов через вебинары] / Ю. В. Соколова // Науч. и техн. б-ки. — 2011. — № 8. — С. 55–58.
337. Соловьёва Е. Гуманитарный центр читательских инициатив / Е. Соловьёва // Библиотека. — 2008. — № 12. — С. 49–55.
338. Солов'яненко Д. В. Інтернет-технології бібліотечного сервісу в Україні: становлення і розвиток (1990-ті рр. — початок XXI ст.) : автореф. дис. ... канд. наук: 07.00.08 / Солов'яненко Денис Володимирович. — К., 2008. — 20 с.

339. Сороко В. Н. Белорусская библиотечная ассоциация: этапы становления и развития / В. Н. Сороко // Науч. и техн. б-ки. — 2000. — № 1. — С. 84–87.
340. Сохраняя традиции, искать новое // Библиотека. — 2005. — № 5. — С. 2–3.
341. Социальные коммуникации (теория, методология, деятельность) : словарь-справочник / Состав. В. А. Ильганаева. — Х. : КП «Городская типография», 2009. — 392 с.
342. Социологический справочник / под ред. В. И. Воловича. — К. : Политиздат Украины, 1990. — 382 с.
343. Справочник библиотекаря / науч. ред. А. Н. Ванеев. В. А. Минкина. — СПб., 2001. — 448 с.
344. Станіславчук Г. Бібліотека — осередок культури, територія спілкування / Г. Станіславчук // Бібл. планета. — 2007. — № 2. — С. 28–29.
345. Стахів М. О. Український комунікативний етикет: навч.-метод. посібник. — К. : Знання, 2008. — 245 с.
346. Стахевич А. М. Библиотека вуза как живая система... / А. М. Стахевич // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества. Тр. конф. — Т. 2. — М.: Изд-во ГПНТБ России, 2003. — С. 756–758.
347. Стельмахович М. Г. Українська народна педагогіка : навч.-метод. посібник / М. Г. Стельмахович. — К. : Фірма «Віпол», 1997. — 231 с.
348. Стельмахович М. Г. Український мовленнєвий етикет / М. Г. Стельмахович // Дивослово. — 1998. — № 3. — С. 20–23.
349. Степанов В. К. Библиотека в системе цифровых коммуникаций: стратегия выживания [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/Inter-Events/crimea2012/disk/144.pdf>
350. Степаненко І. Акція «Ніч у бібліотеці» — свято для всіх / І. Степаненко. — Бібліотечна планета. — 2013. — № 1. — С. 17–19.
351. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления : учебник / Л. Д. Столяренко. — Ростов н/Д : Феникс, 2005. — 416 с.
352. Стрелкова Н. Б. Управление персональной карьерой: возможности и перспективы для молодых специалистов как показатель эффективности руководства библиотекой / Н. Б. Стрелкова // Науч. техн. б-ки. — 2010. — № 9. — С. 75–81.
353. Сукиасян Э. Р. Библиотечная конфликтология : За и против // Научн. и техн. б-ки. 2000. — № 11. — С. 17–24.
354. Сукиасян Э. Р. Научитесь пользоваться телефоном / Э. Р. Сукиасян // Библиотека. — 2010. — № 2. — С. 39–40.
355. Сукиасян Э. Р. Стать профессионалом, быть им — дело нелегкое / Э. Р. Сукиасян // Молодые в библиотечном деле. — 2005. — № 1. — С. 29–35.

356. Сусллова И. М. Менеджмент в современной библиотеке: науч.-метод. пособие / И. М. Сусллова, В. В. Кармовский. — М. : Либерия, 2004. — 176 с.
357. Сусллова И. М. Организационное развитие систем управления современной библиотекой : учеб. пособие / И. М. Сусллова, Т. Е. Дубенок. — СПб. : Профессия, 2008. — 192 с.
358. Сусллова Т. И. Интернет-фольклор как форма межкультурной коммуникации / Т. И. Сусллова // Философия общения. — 2010. — № 3. — С. 132–141.
359. Сухомлинський В. О. Вибрані твори в 5-ти томах / В. О. Сухомлинський. — К. : Рад. шк., 1976, Т. 2. — С. 649.
360. Сухомлинский В. А. Рождение гражданина / В. А. Сухомлинский. — М., 1979. — 335 с.
361. Сучасна релігійна ситуація в Україні: стан, тенденції, прогнози. — Ч. 1. — К., 1994. — 175 с.
362. Сучасні інтерактивні форми виховної роботи з учнями [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://fog-teachers.at.ua/19.04.doc>.
363. Творчість та інновації в українських бібліотеках [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://nmo.lib.kherson.ua/bibliotechniy-kinosalon.htm>.
364. Терешин В. И. Библиопедагогика в сфере библиотечно-информационной деятельности / В. И. Терешин // Библиотечное дело — 2002. Библ. образование и практика : поиски взаимопонимания [ тез. докл 7-й междунар. науч. конф. Москва ; 24–25 апр. 2002 г. — М., 2002. — С. 123–124.
365. Теслюк В. М. Психологічні засади формування індивідуального стилю професійно-педагогічного спілкування у майбутніх викладачів вищого аграрного навчального закладу : дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07 / Теслюк Валентина Михайлівна Національний аграрний ун-т. — К., 2007. — 254 с.
366. Тикунова И. П. Концептуальная модель современной библиотеки: социально-философский анализ: автореф. дис. ... канд. филос. наук / Тикунова Ирина Петровна. — Архангельск, 2007. — 18 с.
367. Титов Б. А. Социализация детей, подростков и молодежи в сфере досуга / Б. А. Титов. — СПб. : Изд-во СПбГУКИ, 1997. — 276 с.
368. Тихомирова И. И. В поисках истины : к вопросу о взаимодействии библиотекаря и читателя / И. И. Тихомирова // Библиотечное дело. — 2010. — № 20. — С. 9–11.
369. Тихомирова И. И. Библиотечные ресурсы гуманизации растущего поколения [Электронный ресурс] / И. И. Тихомирова. — Режим доступа: <http://www.rba.ru/conference/forum3/docs/doc/tihomirova.pdf>.

370. Тихомирова И. И. Новый вектор развития российских библиотек, или мыслить гуманно / И. И. Тихомирова // Библиотечное дело. — 2011. — № 17. — С. 20–23.
371. Тищенко О. Мова Інтернет-спілкування: стиль, норма, освіта / О. Тищенко // Дивослово. — 2011. — № 12. — С. 35–39.
372. Томан І. Мистецтво говорити / І. Томан. — К.: Вид-во «Україна», 1996. — С. 60–61.
373. Трофимова Р. А. Библиосоциология: научный статус, методология и методика / Р. А. Трофимова. — Барнаул, 2002. — 162 с.
374. Тюлина Н. И. Информационная функция библиотеки / Н. И. Тюлина // Библиотековедение. — 1993. — № 1. — С. 3–7.
375. Тульчинский Г. Л. Бренд — интегрированный менеджмент: каждый сотрудник в ответе за бренд / Г. Л. Тульчинский, В. Терентьева. — М.: Вершина, 2007. — 352 с.
376. Универсальная и научная библиотека в эпоху перемен // Библиотековедение. — 1998. — № 2. — С. 20.
377. Філоненко М. М. Психологія спілкування: підручник / М. М. Філоненко. — К. : Центр уч. л-ри, 2008. — 224 с.
378. Філософія спілкування : моногр. / В. Г. Кремень, Д. І. Мазоренко, С. О. Заветний, С. М. Пазинич, О. С. Пономарьов. — Х. : ХНТУСГ ім. П. Василенка, 2011. — 440 с.
379. Философский энциклопедический словарь. — М. : Сов. энциклопедия, 1989.
380. Фирсов В. Р. Библиотека в социокультурной ситуации / В. Р. Фирсов // Сов. библиотековедение. — 1989. — № 4. — С. 14–17.
381. Фирсов В. Р. Сущностные функции библиотечной деятельности: Культуроведческий подход / В. Р. Фирсов // Науч. и техн. б-ки. — 1985. — № 5. — С. 15–20.
382. Фонотов Г. П. О природе библиотек: информационные ли они учреждения? / Г. П. Фонотов // Библиотековедение. — 2002. — № 4. — С. 36–46.
383. Фонотов Г. П. Таков он, библиотекарь : Популярная беседа в форме диалога для библиотекарей и не только ... / Г. П. Фонотов. — Москва : Либерия, 1997. — 176 с.
384. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность / Х. Хекхаузен. — СПб. : Смысл, 2003. — 860 с.
385. Хіміч Я. О. Бібліотечне обслуговування як соціально-рольова взаємодія / Я. О. Хіміч // Бібліотечна планета. — 2002. — № 2. — С. 30–32.
386. Хіміч Я. О. Психологічні вимоги до професійної підготовки бібліотечних кадрів // Українська культура і мистецтво у сучасному державотворчому процесі : тези доповідей наук.-практ. конф. / О. Я. Хіміч. — К., 2000. — С. 122–125.

387. Цукерблат Д. М. Партнерские отношения библиотеки: возможности удовлетворения потребностей сообщества [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://yandex.ua/clck/jsredir?from=yandex.ua>.
388. Чаднова И. В. Культурологические аспекты глобализации / И. В. Чаднова // Вестник БАЕ. — 2005. — № 2. — С. 28–32.
389. Чачко А. С. Базовые ценности и трансформация современной библиотеки / А. С. Чачко // Библиотекосведение. — 2000. — № 4. — С. 26–30.
390. Чачко А. С. В інтересах користувачів ми маємо очолити пошукову роботу в Інтернеті / А. С. Чачко // Бібл. планета. — 1999. — № 3. — С. 21–23.
391. Чачко А. С. Комунікативістика в системі гуманітарного розвитку сучасної бібліотеки / А. С. Чачко // Вісн. Кн. палати. — 2004. — № 1. — С. 30–32.
392. Чачко А. С. Современная библиотека в процессе трансформаций : моногр. / А. С. Чачко. — К., 2003. — 138 с.
393. Черниченко В. И. Профессионально-педагогическая деятельность современного библиотекаря: принцип интеграции [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2001/tom/sec6/Doc20.HТ>
394. Черних О. В. Виховання учнів засобами бібліотечної комунікації : аксіологічний підхід / О. В. Черних // Рідна шк. — 2004. — № 1. — С. 25–28.
395. Черних О. В. Читач як суб'єкт комунікації / О. В. Черних // Вісник Кн. палати. — 2003. — № 6. — С. 15–17.
396. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. — К. : Знання, 2007. — 230 с.
397. Чрелашвили О. А. Реклама в библиотеке и реклама библиотек / О. А. Чрелашвили // Библиотечное дело. — 2004. — № 8. — С. 31–34.
398. Что такое амбианс [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.forumhouse.ru/entries/228>.
399. Чубарьян О. С. Человек и книга: социальные проблемы чтения / О. С. Чубарьян. — М. : Наука, 1992. — 109 с.
400. Шапошников А. Е. Библиотекарь и читатель: аспекты общения / А. Е. Шапошников // Библиотекосведение. — 2001. — № 1. — С. 59–62.
401. Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации : учебник / Ф. И. Шарков. — М. : «Издательский Дом «Социальные отношения», изд-во «Перспектива», 2004. — 246 с.
402. Шарков Ф. И. Реклама в коммуникационном процессе : учеб. / Ф. И. Шарков. — М. : Дашков и К, 2008. — 348 с.

403. Швецова-Водка Г. М. Документ и библиография в теории социальной коммуникации / Г. М. Швецова-Водка // Науч. и техн. б-ки. — 1998. — № 4. — С. 55–67.
404. Швидка О. Б. Комунікаційне середовище: становлення та розвиток у добу інформаційного суспільства : автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій / Швидка Олена Борисівна. — Х., 2012. — 20 с.
405. Шевченко І. О. Нові підходи до організації підвищення кваліфікації бібліотекарів: розвиваємо дистанційне навчання / І. О. Шевченко // Бібліотечний форум України. — 2009. — № 3. — С. 32–35.
406. Шейко В. М. Культура. Цивілізація. Глобалізація (кінець ХІХ — початок ХХІ ст.) : моногр. : В 2 т. / В. М. Шейко. — Т. 1. — Х. : Основа, 2001. — 520 с.
407. Шелер М. Избранные произведения / пер. с нем.; сост., науч. ред., предисл. Денежкина А. В.; послесл. Л. А. Чухиной. — М. : Гнозис, 1994.
408. Шемаєва Г. В. Електронні ресурси бібліотек України в інформаційному забезпеченні науки: стан та перспективи розвитку / Г. В. Шемаєва // Бібл. планета. — 2006. — № 4. — С. 21–25.
409. Шепель М. Библиотека должна быть «третьим местом» для студентов [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://sibterra.info/News/2014/4/27/biblio-director>.
410. Шира Дж. Х. Введение в библиотековедение. Основные элементы библиотечного обслуживания: пер. с англ. / Дж. Х. Шира. — М., 1983. — 256 с.
411. Шихваргер И. Настроить сердце подобно чуткому приёмнику / И. Шихвангер // Библиотека. — 1997. — № 12. — С. 21–23.
412. Шишкова Н. Конкурс как инструмент / Н. Шишкова // Библиотека. — 2006. — № 6. — С. 52–54.
413. Шрайберг Я. Л. Роль библиотек в обеспечении доступа к информации и знаниям в информационном веке : ежегод. докл. междунар. конф. «Крым» / Я. Л. Шрайберг // Науч. и техн. б-ки. — 2008. — № 1. — С. 7–44.
414. Шрайберг Я. Л. Современные тенденции развития библиотечно-информационных технологий: ежегодный пленарный доклад международных конференций «Крым», 2001 г. / 8-я междунар. конф. «Крым 2001». «Б-ки и ассоц. в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества». — М. : ГПНТБ России, 2002. — 44 с.
415. Штукарева С. В. Маркетинг и франчайзинг в системе управления библиотекой / С. В. Штукарева // Науч. и техн. б-ки. — 2003. — № 4. — С. 67–78.
416. Эльконин Д. Б. Психология игры / Д. Элькони. — М. : Педагогика, 1978.



417. Юмашева Ю. Ю. Медиатека — библиотеке / Ю. Ю. Юмашева // Библиотекосведение. — 2004. — № 5. — С. 51–56.
418. Якубов Э. Н. Международная акция как пример краудсорсинга / Э. Н. Якубов // Совр. библиотека. — 2012. — № 12. — С. 22–25.
419. Янишин О. К. Медіа освітні технології як спосіб упровадження ідей Болонського процесу / О. К. Янишин // Вища освіта України. — 2010. — № 4. — С. 48–53.
420. Ястребова Е. М. Культура современного руководителя / Е. М. Ястребова // Библиотекосведение. — 1995. — № 5. — С. 52–59.
421. Das Institut fur Freizeitwirtschaft uber Freizeitport im Jahr 2000 // Automaten Markt. — 1996. — Juni.
422. De Vary Sh. Educational Gaming. Interactive Edutainment. Distance learning // For Educators, Trainers and Leaders. — 2008. — Vol. 5. — Iss. 3. — Number 3. — Boston, Information Age Publishing. — P. 35–44.
423. Global culture: Nationalism, globalization and modernity / Ed. By M. Featherstone. — L., 1990.
424. Rosenzweig Franz. The Star of Redemption. — Notre Dame, Indiana.: University of Notre Dame Press edition, Transl. by W.W. Hallo., 1985. — 445 p.
425. Saunders S. What do you people want from a library / Saunders S. // Libr. Manag. 1993. — Vol. 14. — P. 8–10.
426. Waters M. Globalization / M. Waters. — L; N.Y.: Routledge, 1996.
427. Vane A. Do you care your customers // Libr. Manag. 1993. — Vol. 14. — P. 14–18.
428. <http://www.osvita.org.ua/distance/articles/11/>
429. <https://ru.wikipedia.org/wiki>
430. [http://library.te.ua/about/writes\\_about\\_us/2009\\_rik/trachuk\\_bibliography/](http://library.te.ua/about/writes_about_us/2009_rik/trachuk_bibliography/).
431. <http://lib.if.ua/prof/?p=64>
432. <http://www.dniprolit.org.ua/archives/7163>
433. [http://pidruchniki.com/1157071839118/psihologiya/vidi\\_spilkuvannya](http://pidruchniki.com/1157071839118/psihologiya/vidi_spilkuvannya)

*Наукове видання*

**ГРАБАР Наталя**

**СПІЛКУВАННЯ В БІБЛІОТЕЦІ:  
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ**

*Монографія*