

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА

***ЦВІГУН КАТЕРИНА ВІТАЛІЇВНА***

Допускається до захисту:

завідувач кафедри  
інформаційних систем  
управління

д-р екон. наук, професор

\_\_\_\_\_ *О. М. Анісімова*

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**ІННОВАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ У ВІННИЦЬКІЙ  
ЦЕНТРАЛЬНІЙ РАЙОННІЙ БІБЛІОТЕЦІ (ВЦРБ)**

Спеціальність 029 « Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

**Кваліфікаційна (бакалаврська) робота**

Науковий керівник:

*Яворська Т. М., канд. пед. наук,*

*доцент кафедри*

*інформаційних систем управління*

Оцінка: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

(бали за шкалою ЄКТС/за національною шкалою)

Голова ЕК: \_\_\_\_\_

(підпис)

Вінниця – 2021

## АНОТАЦІЯ

Цвігун К. В. **Інноваційне обслуговування користувачів у Вінницькій центральній районній бібліотеці (ВЦРБ).** Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» Донецький національний університет імені Василя Стуса, Вінниця, 2021.

У кваліфікаційній (бакалаврській) роботі досліджено інноваційні форми обслуговування користувачів бібліотек на сучасному етапі розвитку суспільства. Показано інноваційні підходи до бібліотечного обслуговування користувачів. Встановлено, що інноваційна діяльність в роботі з читачами має бути одним з першочергових завдань бібліотек.

Ключові слова: бібліотека, бібліотечне обслуговування, інноваційна діяльність, бібліотечна інновація, бібліотечна послуга.

58 с., 4 табл., 2 рис., 3 дод., 11 джерел.

## SUMMARY

Tsvihun K. V. **Innovative customer service in Vinnytsia Central District Library.** Specialty 029 «Information, library and archive», Vasyl' Stus Donetsk National University, Vinnytsia, 2021.

In the qualification (bachelor's) work innovative forms of service of library users at the present stage of development of society are investigated. Innovative approaches to library customer service are shown. It is established that innovative activity in work with readers should be one of the priority tasks of libraries.

Key words: library, library service, innovative activity, library innovation, library service .

58 pp., 4 tablets, 2 figures, 3 additions, 11 sources.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 РОЗУМІННЯ СУТІ БІБЛІОТЕЧНИХ НОВОВВЕДЕНЬ.....	6
1.1 Інноваційні підходи до бібліотечного обслуговування користувачів.....	6
1.2 Види бібліотечних інновацій.....	13
1.3 Досвід зарубіжних бібліотек щодо впровадження інновацій.....	19
РОЗДІЛ 2 ІННОВАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ВІННИЦЬКОЇ ЦЕНТРАЛЬНОЇ РАЙОННОЇ БІБЛІОТЕКИ (ВЦРБ) В КОНТЕКСТІ НОВОЇ СУСПІЛЬНОЇ РЕАЛЬНОСТІ .....	24
2.1 Традиційні послуги та впровадження інновацій в обслуговуванні користувачів.....	24
2.2 Мобільне обслуговування користувачів у ВЦРБ.....	30
2.3 Переваги і недоліки функціонування мобільного бібліотечного комплексу.....	37
РОЗДІЛ 3 ОСОБЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ІННОВАЦІЙ В БІБЛІОТЕЦІ.....	40
3.1 Нові тенденції формування та організації бібліотечних фондів.....	40
3.2 Відділ комплектування та обробки літератури: традиції та інновації.....	44
3.3 Перспективи розвитку та впровадження інновацій в діяльність бібліотек.....	46
ВИСНОВКИ.....	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ПОСИЛАНЬ.....	53
ДОДАТКИ.....	55

## ВСТУП

Сучасне інформаційне суспільство формує новий тип особистості, користувача бібліотеки, головними рисами якого є високий рівень інформаційної культури, комунікативності та вміння сприймати значні обсяги інформації з подальшим її використанням. Бібліотечні установи мають надавати спектр послуг, що забезпечують усебічність розвитку соціуму як творчого та інтелектуального потенціалу суспільства.

Бібліотека як суспільний інститут повинна бути готова до інформаційно-бібліотечного обслуговування нового типу користувача, через задоволення найрізноманітніших його інформаційних потреб, а також їх прогнозування для планування подальшої стратегії діяльності.

**Актуальність теми дослідження** Бібліотеки інтегровані у всі сфери життя людини і суспільства: освіту, науку, культуру, виробництво та управління. Це єдина інституція, що надає безкоштовний доступ до інформації, знань і культурного надбання нації та світу і сприяє просвітництву. Тому надзвичайно актуальним є потреба в запровадженні нових підходів до бібліотечного обслуговування користувачів відповідно до запитів сучасності, в оновленні спектру послуг, що надаються бібліотечними установами і забезпечують усебічність розвитку соціуму як творчого та інтелектуального потенціалу суспільства.

Сьогодні бібліотека має знаходитись у постійному пошуку нових форм, методів роботи, що дозволять їй стати центром спілкування для громади, комфортним і максимально зручним місцем для відвідувачів з максимальною можливістю реалізувати свої ідеї та задовольнити зростаючі потреби користувачів.

**Мета кваліфікаційної (бакалаврської) роботи** полягає у дослідженні інноваційного обслуговування користувачів бібліотек на сучасному етапі розвитку суспільства.

**Завдання дослідження:**



1. Висвітлити інноваційні підходи до бібліотечного обслуговування користувачів;
2. Розглянути види бібліотечних інновацій;
3. Ознайомитись із досвідом зарубіжних бібліотек щодо впровадження інновацій;
4. Розкрити інноваційну діяльність Вінницької центральної районної бібліотеки (ВЦРБ) в контексті нової суспільної реальності;
5. Проаналізувати мобільне обслуговування користувачів у ВЦРБ, виявити переваги і недоліки функціонування мобільного бібліотечного комплексу;
6. Дослідити особливості реалізації технологічних інновацій в бібліотеці, зокрема інновації процесу формування бібліотечних фондів;
7. Розглянути перспективи розвитку та впровадження інновацій в діяльність бібліотек.

**Об'єкт дослідження** - інноваційне обслуговування користувачів в сучасних бібліотеках

**Предмет дослідження** - нові підходи до бібліотечного обслуговування.

**Теоретичне та/або практичне значення одержаних результатів** – нові знання, висновки отримані у ході виконання бакалаврської роботи, можуть бути використані в обслуговуванні користувачів бібліотек різних систем і відомств.

**Апробація результатів дослідження** – Матеріали та результати роботи доповідались та обговорювались на VI Всеукраїнській науковій конференції «Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері» (Донецький національний університет імені Василя Стуса, 02 квітня 2021 р., м. Вінниця).

**Структура кваліфікаційної (бакалаврської) роботи** Кваліфікаційна (бакалаврська) робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних посилань в кількості 11 джерел. Загальний обсяг роботи становить 58 сторінок. Основний зміст викладено на 49 сторінках. В роботі представлено 4 таблиці, 2 рисунка та 3 додатка.

## **РОЗДІЛ 1**

### **РОЗУМІННЯ СУТІ БІБЛІОТЕЧНИХ НОВОВВЕДЕНЬ**

#### **1.1 Інноваційні підходи до бібліотечного обслуговування користувачів**

На переломному етапі розвитку суспільства переглядаються традиційні форми та методи бібліотечної роботи і виникає необхідність оновлення та збагачення колишніх теоретичних і практичних установок для того, щоб найкращим чином відповісти на численні запити часу.

Бібліотека покликана розуміти поточні та прогнозувати перспективні інформаційні потреби користувачів, створювати й надавати відповідні послуги. Головне в її роботі – модернізація змісту діяльності.

Бібліотечне обслуговування — це відкрита, багаторівнева підсистема бібліотеки з надання різноманітних інформаційних послуг, орієнтована на користувачів.

Бібліотечне обслуговування читачів — один із найголовніших напрямків роботи бібліотеки, що допомагає задовольнити освітні, інформаційні та культурні потреби людини.

Інноваційна діяльність – один із пріоритетних напрямків роботи сучасних бібліотек, метою якого є пошук, оцінка, розробка та впровадження бібліотечних нововведень. Інноваційна діяльність бібліотеки спрямована на систематичне стимулювання розвитку бібліотеки шляхом змістовного структурно-організаційного оновлення, технічної і технологічної модернізації всіх процесів, а також позитивних змін у свідомості бібліотекарів.

Головна мета впровадження інновацій – перетворення бібліотеки на культурний і просвітницький центр, де користувачі мають змогу користуватися усіма знаннями і здобутками людства, незалежно від формату їх зберігання та подання.

Саме поняття «інновація» запозичене в XIX ст. і пов'язане із запровадженням європейських звичаїв у традиційні азійські й африканські культури.

В основі інновації завжди лежить нова ідея – продукт творчої інтелектуальної діяльності, але якщо цю ідею не реалізовано на практиці, то це ще не інновація.

Нині в процесі реалізації інновацій формується нова модель розвитку бібліотек і завдання науки («бібліотечна інноватика») – пошук ефективних методик та інструментів використання інновацій для оновлення й удосконалення діяльності установи.

Бібліотечна інновація – це оригінальна нестандартна ідея, методика, проект, що виходить за межі існуючих канонів і традиційних форм та відображає новий підхід до змісту й організації бібліотечного обслуговування, технології управління закладу. Або, у більш загальному значенні, – це будь-яка нетривіальна, часом «шалена» ідея, що виходить за межі звичних норм і взірців, якщо вона відповідає очікуванням населення, тобто будь-яка смілива думка, реалізація якої забезпечує еволюційний розвиток культури як на малому соціальному рівні, так і у великому масштабі.

Щодо інновацій, то думки бібліотекарів розділилися:

1) інновації – це зміни в бібліотечній діяльності, що торкаються форм, методів та видів роботи (наприклад, платне обслуговування на абонементі та в читальному залі, реклама, автоматизація й технічне оснащення бібліотечних процесів);

2) інновації – це зміни, нововведення, запроваджені в бібліотечну діяльність, але як такі з нею не пов'язані. Їх застосування обумовлено часом, економічним станом у державі.

Обслуговування користувачів здійснюють фахівці, які приділяють велику увагу інтересам користувачів, прагнуть найбільш повно задовольняти їх запити.

Сучасна університетська бібліотека не може обійтися без застосування нових технологій і пов'язаних з ними нових форм бібліотечного і



інформаційного обслуговування. Інноваційні зміни стали можливими завдяки встановленню автоматизованої бібліотечної системи, що дозволило автоматизувати традиційні бібліотечні процеси та технології.

Більшість бібліотек визначають такі головні етапи підготовки до автоматизації обслуговування користувачів:

- оволодіння співробітниками комп'ютерною грамотністю;
- ретроконверсія фондів, створення імідж-каталогів;
- створення бази даних «Читачі»;
- штрих-кодування літератури.

Останній етап – штрихове кодування – важлива складова бібліотечної технології, яка дозволяє проводити облік фондів у автоматизованому режимі, контролювати систему обслуговування, здійснювати автоматизовану книговидачу та забезпечувати зв'язок між фізичними потоками документів та інформаційною системою автоматизації бібліотеки.

Штрих-кодування літератури є необхідним заходом для збереження бібліотечного фонду в процесі обслуговування

Новими та актуальними послугами, які надаються користувачам, є послуга електронного сповіщення та продовження терміну користування документами. Їх впровадження є можливим завдяки функціонуванню системи електронного формуляру, реалізованій у багатьох бібліотеках України.

Важливим та актуальним є перегляд традиційних форм роботи бібліотеки і запровадження нових, сучасних. На основі аналізу роботи бібліотек, розглянемо деякі нові форми масової роботи в бібліотеці, серед яких:

- ✓ Арт-година – година мистецтва.
- ✓ Арт-зустріч – зустріч з творчими людьми (митцями).
- ✓ Батл (книжковий, поетичний, батл цікавих фактів) – змагання між окремими читачами, кожен з яких «захищає» свою книгу, вірш чи цікавий факт. Може проводитися за певною темою.
- ✓ Бенефіс – захід, що влаштовується на честь одного учасника (книги, твору, письменника, читача, сім'ї).



- ✓ Бенефіс книги – захід, що влаштовується на честь однієї книги.
- ✓ Бенефіс читача – це захід, присвячений кращому читачеві.

Заздалегідь можна оформити книжкову виставку улюблених книг читача.

- ✓ Бенефіс читаючої сім'ї – захід, що влаштовується на честь однієї сім'ї, яка вважається кращою читаючою родиною в бібліотеці.

- ✓ Бібліоглобус – захід, присвячений книгам про історію, культуру, традиції різних країн, подорожі та мандрівки.

- ✓ Бібліо-Квест («пошук»)
- ✓ Бібліо-Кешинг (сховище)
- ✓ Бібліо-занурення.

Також для того, щоб зацікавити своїх користувачів, бібліотеки використовують ігрові форми роботи, як то бібліо-бродилки – інтерактивні пригодницькі ігри, учасники яких пересуваються пунктами, знаходять і виконують завдання, долають перешкоди в рамках загального сценарію. Та група учасників, яка досягає фінішу першою – отримує змогу розгадати головну таємницю і отримати супер-приз. Бібліо-занурення має відмінність: команди учасники відшуковують інформацію, кожна за своєю темою, у будь-яких джерелах. Наприклад: тема «Метелики» – команда шукає все про метеликів у книгах, періодиці, інтернеті, електронному каталозі.

Також до бібліотеки організовують такі форми роботи як: бібліотечний Non-stop – під час цього заходу бібліотека протягом дня представляє собою майданчик для відкритого інтерактивного спілкування з цікавими творчими людьми; бібліофорсаж – захід з вивчення правил дорожнього руху.

Популярними стають проведення різних конкурсів в стінах бібліотек. Так, наприклад, етудит-конкурс «Чарівний світ казок», де бібліотекар пропонує дітям казкову квітку, на кожній пелюстці якої загадки з українських народних казок. Діти відривають пелюстку, і мають відгадати загадку, назвати казку.

Велику кількість літературних ігор бібліотекарі проводять, взявши за основу телевізійні конкурси: «Розумники, розумниці», «Найрозумніший», «Зоряний час», «Брейн-ринг», «Що? Де? Коли?» та ін.

Розглянемо ще нові форми роботи бібліотеки в процесі обслуговування користувачів.

Зорепад поетичний – захід, присвячений шедеврам поезії чи популярним поетам, що передбачає читання віршів.

Караван історій – захід, що складається з найцікавіших історій, пов'язаних з відомими людьми, історичними місцями, традиціями і подіями.

Лабіринт літературний – літературна гра, проводиться в декілька турів, кожний з яких – подорож у різні жанри літературного світу: поезію, прозу, фантастику. За умовами гри готуються запитання на відповідну тему. Всі учасники дають відповіді на запитання, які є своєрідним ходом (правильним чи до глухого кута) по лабіринту.

Лабораторія читацької творчості – захід в рамках якого учасники виконують будь-які творчі роботи, пов'язані з читанням.

Ліцей для малюків – цикл розвиваючих заходів для дітей дошкільного віку.

Лотерея - організована гра типу вікторини, при якій розподіл питань залежить від випадкового вилучення того чи іншого квитка або номера (жереба, лоти).

Лото літературне – спеціально організоване змагання в знанні літератури з правилами традиційного лото. У лото грають дві команди з рівним числом гравців. Представник команди вибирає із заздалегідь підготовленого набору картку із завданням і зачитує вголос. Завдання на картках - тексти з літературних творів різних авторів. За стилем оповіді та змістом гравці повинні визначити звідки взято ці рядки і хто їх автор. Якщо відповідь на думку журі вірна, то гравець заштриховує одну клітку свого ігрового поля. Виграє та команда, яка заштрихує раніше (більше) клітини свого поля.

Марафон – цикл масових заходів, об'єднаних загальною тематикою. Спортивна назва виправдовує подолання якогось маршруту від старту до фінішу, наявність перешкод, змагальний характер. Інтелектуальні питання і творчі завдання, різноманітні конкурси складають програму бібліотечного марафону, який може тривати кілька днів. У марафоні бере участь велика кількість читачів.

Міні-конкурс «Хто автор?» (доцільно проводити з невеликими групами читачів на абонементі). Поряд із декількома портретами відомих письменників наклеїти кишеньки і вкласти туди в різнобій картки з їхніми прізвищами та назвами творів. Читачі по черзі повинні витягати ці картки, називати авторів і правильно вибирати написані ним книги. Журі оцінює знання кожного учасника і час, витрачений на виконання завдання. По завершенні конкурсу оголошуються імена переможців.

Мозаїка – комплексний захід, складений з ряду малих заходів, розважального характеру різноманітних за формою і тематикою. Троє гравців одержують конверти з окремими літерами, з яких треба скласти назви журналів та газет.

Поетичний альбом – одним із різновидів широко відомого бібліотеками усного журналу. Мета заходу – популяризація поетичного слова. Методика його проведення передбачає традиційні «сторінки», участь ведучих, читців, любителів поезії, гостей-поетів (як професійних, так і аматорів), які познайомлять учасників заходу з власним творчим доробком. Однією зі сторінок альбому неодмінно виступає книжкова виставка (бажано озвучена), перегляд чи бібліографічний огляд. Перехід від однієї «сторінки» до іншої позначається перегортанням реальних сторінок оформленого макета «поетичного альбому».

Поетичний дебют – «Мій перший вірш».

Поетичний зорепад – захід, присвячений шедеврам поезії чи популярним поетам, який потребує читання віршів.

Поетичний конкурс – «Віднови вірш». Рядки різних невеличких віршів відомих українських поетів написати на окремих смужках і покласти в конверти. Учасники заходу мусять їх скласти в правильний текст, а журі – оцінити їх знання. Цей конкурс можна ускладнити, якщо до конверта покласти рядки з двох віршів або запропонувати його шанувальникам поезії певного автора. Захід розрахований на 2-3 учасників.

Ринг ерудитів – гра, де дві команди гравців одночасно відповідають на одне і те ж питання, причому перший, відповівши правильно позбавляє



суперника можливості відповісти на це ж питання. Перемагає команда, яка набрала більше очків.

Ринг літературний – гра-змагання двох команд на краще знання літературного твору, творчості письменника і т.д.

Слем літературний – форма роботи, спрямована на розвиток творчості читачів. Це літературне змагання, в центрі якого є презентація власних творів, де кожен з учасників читає свої твори у різних номінаціях, отримуючи бали від журі.

Театр книги – інсценування книг, з атрибутикою театрального простору: декорації, ширма, куліси і т.д.

Тир інтелектуальний – інтелектуальна гра, в якій беруть участь 2 або більше учасників (команд); атрибутика: мішені, різнокольорові гуртки (стікери), що позначають місця попадання. Гра проводиться в 3 і більше етапів. На кожному етапі задається відстань до мішені від 10 до 100 метрів (складність питань), кожен учасник отримує від 3 до 5 пострілів (питань), правильність відповіді означає влучність попадання (від 1 до 5 балів). Виграє той, хто набрав більше очок.

Хронограф – захід-розповідь по роках про якісь історичні події, побудований за типом літопису.

Чародій-вечір (під Новий рік) – новорічна вистава (вечір), створюється атмосфера дива, чарівництва.

Читацька академія – цикл заходів (уроків), присвячених навчанню користувачів основам інформаційної культури.

Читацька олімпіада – проводиться як змагання двох чи більше команд, які одночасно отримують запитання. Ведучий пропонує 2–3 правдоподібні відповіді. Той, хто вибирає правильну відповідь, отримує наступне завдання. Якщо команда помилилась, їй надається право на другу спробу, при цьому дозволяється користуватись підготовленою до заходу виставкою літератури. Переможцем стає та команда, яка першою і правильно відповість на всі запитання олімпіади.

Ярмарок літературний – комплекс невеликих, але різнопланових заходів, які проходять одночасно. Це можуть біти вікторини, конкурси, зустрічі з цікавими людьми, номери художньої самодіяльності, ігри, розіграші призів.

Отже, головною метою інновацій, які упроваджуються в практику роботи, є покращення обслуговування користувачів, створення комфортних умов для якісного задоволення читацьких запитів, а також забезпечення розумного балансу між необхідністю інновацій і збереженням цінних бібліотечних традицій

Отже, бібліотечні інновації, як оригінальні нестандартні ідеї, методики, проекти, що виходять за межі існуючих канонів і традиційних форм та відображають новий підхід до змісту й організації бібліотечного обслуговування, технології управління закладу.

Важливим та актуальним в процесі бібліотечного обслуговування є перегляд традиційних форм роботи бібліотеки і запровадження нових, сучасних, що будуть цікавими та корисними сучасному користувачу, повернуть його до бібліотеки.

## **1.2 Види бібліотечних інновацій**

Головною метою інновацій, які упроваджуються в практику роботи бібліотек, є покращення обслуговування користувачів, створення комфортних умов для якісного задоволення читацьких запитів, а також забезпечення розумного балансу між необхідністю інновацій і збереженням цінних бібліотечних традицій.

Масштаби передбачених змін залежать від інноваційного потенціалу бібліотеки і результатів обстеження та аналізування інноваційної ситуації.

Інноваційна ситуація виникає внаслідок поєднання певних умов і обставин у конкретній бібліотеці, котрі характеризуються як наявність очевидних протиріч між потребами у розвитку закладу і існуючими для цього можливостями.

Інноваційний потенціал – це поєднання спроможності і готовності книгозбірні до здійснення інноваційної діяльності. Спроможність виявляється в

наявності і збалансованості ресурсів, необхідних для інноваційної діяльності, а готовність визначається як достатність рівня розвитку потенціалу для її здійснення.

Налаштованість на інновації має стимулююче значення для розвитку інтелектуального потенціалу співробітників і користувачів бібліотеки для їх професійної та особистісної самореалізації. Відслідковування перспективних інновацій і стимулювання інноваційної творчості бібліотекарів є прерогативою методичної діяльності.

Етапи інноваційної діяльності бібліотек включають послідовні фази інноваційного циклу:

- 1) ініціація бібліотечної інновації;
- 2) аналіз навколишнього професійного середовища, пошук і відбір існуючих інноваційних рішень, їх оцінювання й експертиза можливого запозичення і адаптації у конкретній бібліотеці;
- 3) розроблення інноваційного проекту;
- 4) апробація інновації і її експериментальне впровадження;
- 5) оцінювання можливостей розповсюдження (на безоплатній/платній основі) у професійному і соціальному середовищі;
- 6) розроблення програми методичного забезпечення впровадження інновації у практику бібліотеки;
- 7) просування інновації у бібліотечній спільноті, поєднання з поточною діяльністю книгозбірні.

Ініціюванню бібліотек сприяє пошук ідеї і вибір мети, визначення завдань і техніко-економічне обґрунтування очікуваних змін. На даному етапі застосовується бібліотечний краудсорсинг – залучення до діяльності бібліотеки через віртуальний простір талановитих ініціативних людей, які мають здібності до креативного мислення та пошуку інноваційних ідей. Застосування бібліотечного краудсорсингу визначається розширенням технологічних платформ функціонування бібліотек.



Передбаченню основних параметрів інноваційної діяльності (її напрямів, видів, об'єктів, наслідків та ін.) сприяє інноваційний прогноз. При його здійсненні формуються алгоритми створення і розповсюдження інновацій, прогнозуються можливі наслідки використання нових продуктів/послуг і технологій.

Інноваційний проект – це комплекс взаємопов'язаних документів, в яких покроково розписано здійснення конкретної інноваційної діяльності у визначений період часу. Для його успішної підготовки і подальшої реалізації створюється проектно-цільова група з творчих працівників бібліотеки, які супроводжують інноваційний процес від ідеї до реалізації конкретного проекту.

Завдяки інноваційному менеджменту – особливій організаційно-управлінській діяльності, спрямованій на отримання позитивних результатів бібліотечного розвитку шляхом використання інновацій як одного з напрямів стратегічного управління бібліотечною діяльністю, – створюється інноваційний «клімат» у колективі. Це особливі умови, формування яких у бібліотечному закладі дозволяє максимально розкрити творчий інноваційний потенціал і усунути перешкоди психологічного й організаційного характеру на шляху реалізації інновацій.

Просування інновацій спрямоване на популяризацію нових об'єктів (результатів інноваційної діяльності бібліотеки) у професійному середовищі, серед користувачів бібліотеки і працівників здійснюється з використанням різних форм, методів та комунікаційних засобів, з активним залученням елементів паблік рілейшнз.

До основних видів інновацій відносять:

- продуктові та сервісні інновації, коли змін зазнають послуги та продукція;
- технологічні інновації, коли змінюються процеси бібліотечної технології;
- організаційні інновації, коли відбуваються структурні зміни, реорганізуються існуючі відділи або створюються нові;

— соціальні інновації, коли зазнають змін методи управління бібліотечним персоналом, традиції формування колективу та інші соціальні аспекти.

Особливого імпульсу інноваційному розвитку бібліотек надав проєкт «Бібліоміст» - це проєкт у рамках ініціативи «Глобальні бібліотеки» Фонду Білла і Мелінди Гейтс, яка реалізується в Чилі, Мексиці, Ботсвані, Литві, Латвії, Румунії, Україні, Польщі, Болгарії, В'єтнамі та Молдові. Метою ініціативи є підтримка вільного громадського доступу до комп'ютерів та Інтернету у всьому світі і подолання цифрової нерівності.

Основна ідея полягає в тому, що доступ до інформації допомагає людям поліпшити їхнє життя і що він необхідний в умовах нинішнього глобалізованого суспільства. В рамках цієї ініціативи Фонд Білла і Мелінди Гейтс надає фінансування для придбання комп'ютерної техніки, навчання бібліотекарів з використання нових технологій і таким чином допомагає бібліотекам стати сучасними громадськими інформаційними центрами.

Реалізація програми «Бібліоміст» почалась у 2009 році після проведення дослідження «Публічні бібліотеки України як місце доступу громадян до інформаційних технологій та Інтернету», проведеного Українською бібліотечною асоціацією.

Завдяки участі в конкурсі книгозбірні отримали сучасне технічне обладнання й змогли запровадити ряд важливих ініціатив, спрямованих на реальне покращення життя людей.

Наприклад за допомогою програми «Бібліоміст» у бібліотеки-філії № 1, № 7, № 8 та №13 Центральної міської бібліотечної системи отримали: 15 комп'ютерів з встановленим програмним забезпеченням, інше обладнання: принтери, сканери, мережеве обладнання, пристрої безперервного живлення, веб-камери. Загальна вартість обладнання складає 72132 грн.

Цей проєкт ще раз довів, що на сучасному етапі саме інноваційні технології сприяють швидкому розвитку книгозбірень.

Намітилися нові тенденції в організації бібліотечного простору, соціокультурній, маркетинговій, фандрейзинговій діяльності закладів, з'явилося нове поняття – «адвокація в бібліотечній сфері».

Слід зазначити, що в бібліотечній практиці вже впроваджено образ інноваційного менеджменту. Моніторинг, оцінка, трансляція, стимулювання, практичне засвоєння інноваційних практик і технологій, мінімізація ризиків повинні увійти в практику роботи кожного керівника, який хоче бачити свою бібліотеку сучасною й такою, що розвивається.

Завдяки вільному доступу до Інтернету користувачі бібліотек мають багато можливостей, наприклад:

- проводити різноманітні заходи в приміщенні бібліотеки;
- проходити курси комп'ютерної грамотності й здобувати навички роботи з необхідною програмою та Інтернетом;
- телефонувати рідним і друзям за допомогою «Скайпу»;
- отримувати правову консультацію, поради фахівців із питань пенсій, соціального захисту, трудової міграції;
- ділитися фотографіями, музикою, відео з друзями в соціальних мережах;
- знаходити лікаря й організовувати візит до потрібного медичного закладу;
- вигідно продавати врожай, купувати потрібне для господарства;
- знаходити оголошення про вакансії, учитися грамотно складати резюме, подавати свою кандидатуру й проходити співбесіду;
- замовляти квитки на потяг, літак, автобус, а також концерт;
- влаштовувати цікавий відпочинок та екскурсії;
- грати в ігри;
- замовляти та купувати через Інтернет саме те, що потрібно та що недоступне в магазинах міста чи села;
- виконувати домашні завдання й творчі проекти, користуватися електронними підручниками;



— вивчати іноземну мову або перекладати тексти за допомогою онлайн-словників і перекладачів, спілкуватися з носіями мови в дискусійних клубах;

— читати новини з усього світу й висловлювати свою думку;

— ознайомлюватися з інформацією органів влади, коментувати їхні ініціативи й таким чином брати участь у прийнятті важливих рішень.

Новації книгозбірень:

— організація в приміщенні установи зон для відпочинку (саме цей принцип ліг в основу реорганізації системи обслуговування багатьох бібліотек);

— відкрита бібліотека. Це – ціла система зі своєю ідеологією, технологією та правовим забезпеченням. Це – безбар'єрний доступ до літератури (відкриті фонди читальних залів, книгосховищ, система простих покажчиків);

— довідкові послуги в режимі «chat». Обов'язковою умовою для бажаючих взяти участь у чаті є заповнення ними реєстраційної картки.

Для бібліотечних працівників такий засіб комунікації є корисним тому, що книгозбірня, як методичний центр, може виступати організатором чатспілкування, запропонувавши для обговорення на щотижневих або щомісячних (по годині) зустрічах питання, які мають особливу актуальність чи потребують дискусії. Така форма обміну інформацією виявилася дуже ефективною для використання невідкладних професійних завдань;

— доступність сервісних послуг (відсутність традиційних кафедр видачі, що сприяє ліквідації бар'єрів у спілкуванні з персоналом бібліотеки, Wi-Fi-доступ);

— зручний графік роботи;

— дореєстраційне консультування;

— супровід людей з особливими потребами та відвідувачів із дітьми;

— інформування за допомогою електронного навігатора, електронний формуляр.

Отже, сучасна бібліотечна діяльність розвивається за інноваційними напрямками з використанням різноманітних креативних форм роботи.

### 1.3 Досвід зарубіжних бібліотек щодо впровадження інновацій

Сьогодення потребує від бібліотек створення сучасного образу бібліотеки: доступної, необхідної, комфортної, тобто формування її позитивного іміджу. Звичайно, кожному бібліотекарю хочеться представляти бібліотеку, яку люблять, обирають, рекомендують, кожна бібліотека прагне таких змін і мріє про таке майбутнє. І у зв'язку з цим на думку приходять слова Антуана Екзюпері: *«Що стосується майбутнього, то нашим завданням є не передбачення його, а здійснення»*. Слід використовувати ці слова від керівництва до дії [4].

Зважаючи на вимоги часу, сучасні вітчизняні бібліотеки часто звертаються до зарубіжного досвіду щодо впровадження нових форм роботи в обслуговуванні користувачів.

Так, деякі закордонні бібліотеки допомагають своїм користувачам у виконанні домашнього завдання. Книгозбірні підтримують учнів і студентів, упроваджуючи програми консультування щодо виконання домашнього завдання. Волонтери або репетитори допомагають їм, пояснюють, як користуватися бібліотечними ресурсами для підвищення успішності та створюють сприятливе навчальне середовище. Наприклад, публічна бібліотека м. Нью-Йорка розробила веб-портал, за допомогою якого можна ознайомитися з авторитетними ресурсами, дотичними до освітніх програм.

Інші книгозбірні надають допомогу у виконанні домашнього завдання онлайн. Відділ публічної бібліотеки Парк-Ріджа (штат Іллінойс, США) носить назву «LOFT», що в перекладі з англійської означає «горище». Це – особливим чином спроектоване приміщення для молоді, у котрому можна знайти все необхідне як для навчання, так і для відпочинку.

Цікавими є мобільні бібліотечні послуги. Книгозбірні запроваджують мобільні послуги, які передбачають доставку книг, мультимедійних матеріалів, комп'ютерів та ігор до користувачів. Зазвичай ресурси привозять у місце, зручне для всієї громади. Деякі бібліотеки мають спеціальний транспорт, інші творчо використовують будь-які доступні засоби пересування.

Беручи за зразок послугу, яку запропонувала бібліотека-побратим із Франції, фахівці книгозбірні округу Клуж (Румунія) запровадили мобільну бібліотечну послугу для своїх користувачів. Упродовж трьох років вони співпрацювали з місцевою владою та спонсорами з метою придбання й облаштування автобуса, наймання водія та забезпечення цієї «мобільної бібліотеки» відповідними матеріалами.

Бібліотека на колесах є дуже популярною. Вона функціонує як і звичайна: понад 300 постійних користувачів беруть на абонемент книги, диски та відео з багатого фонду бібліобуса.

Задля естетичного виховання бібліотеки організовують спеціальні виставки. Демонстрація художніх витворів, письмових робіт або особистих колекцій користувачів у книгозбірні створює відчуття громадської причетності й співучасті, а також робить бібліотечне приміщення яскравішим.

Запровадження ігор для всіх вікових груп в приміщенні бібліотек. Ігри сприяють розвантаженню, соціалізації та культурному збагаченню відвідувачів усіх вікових категорій. Шахи є однією з ігор, що традиційно проводяться в бібліотеках. Але окрім цього можна використовувати й інші види ігор для розширення спектра послуг Вашої книгозбірні й залучення нових користувачів. Настільні, карткові та відеоігри – це чудовий спосіб проведення часу для людей різного віку.

Проведення майстер-класів. Оптимальною формою роботи саме сьогодні і є майстер-клас. Фактор «взаємо» тут особливо важливий. Адже пряме відтворення, механічне повторення професійних досягнень зараз практично безперспективне, воно не дасть належного ефекту. Особистісний фактор у діяльності бібліотекаря тепер як ніколи раніше вимагає врахування й уваги. Будь-які професійні успіхи так чи інакше «ґрунтуються» на індивідуально-психологічній основі. Тому, майстер-клас є унікальною за своїм типом формою нарощування професіоналізму бібліотекаря. Але, так як і інша форма роботи з професійним досвідом, вимагає невпинного «шліфування». Має рацію той



фахівець, який стверджує, що «стає майстром бібліотечної праці швидше за все той, хто відчув у собі дослідника»

Цікавими також є репетиції іспитів у бібліотеці. Безкоштовне онлайн тренування складання єдиного тесту (SAT) для прийому в коледж чи університет.

Онлайнова програма читання для бібліотеки, що володіє всіма ознаками соціальної мережі. Вона сприяє залученню до читання всіх категорій (і особливо молоді) користувачів, надаючи їм можливість інтерактиву з іншими читачами і бібліотечним персоналом при створенні і розповсюдженні списків книг, написанні оглядів та коментарів і т. д.

Ще нововведенням є бібліотечний експрес та книжковий міні-бар. Бібліотека - це стелаж з металевими скриньками, що знаходяться на зовнішній стороні будівлі місцевого муніципалітету. Книги або DVD замовляються в онлайні, а потім через кілька днів їх можна забрати зі скрині за допомогою електронного ключа. Книжковий міні-бар зовні нагадує автомат для продажу солодощів або напоїв. Він працює автономно і оснащений двома сканерами для зчитування штрих-кодів (один з них внутрішній для складування нового контенту), принтером для друкування квитанцій (чеків). Книжковий міні бар може успішно функціонувати за межами бібліотечної будівлі, оскільки у нього є власний зв'язок.

Технологічною базою інновацій у бібліотеці є інформаційно-комунікаційні технології, внаслідок розвитку яких оригінальні ідеї та проекти, що репрезентовані на сайтах, у соціальних мережах, професійній пресі, дозволяють залучати до обговорення й участі співробітників бібліотек різного регіонального рівня та підпорядкування.

Хоча традиційні види обслуговування не втрачають своєї актуальності – відбувається процес їх модернізації, адаптації під потреби користувачів, що потребує наукового осмислення, – за останні роки збільшилася кількість публікацій, присвячених саме інноваційному обслуговуванню на основі інтернет-технологій.

Сьогодні питанню обслуговування користувачів бібліотеки на основі інтернет-технологій вітчизняні та зарубіжні науковці приділяють дедалі більше уваги. Зокрема, активно досліджується сучасний стан електронної доставки документів, аналізуються особливості створення та функціонування електронних та гібридних бібліотек, кібері медіатек як спосіб удосконалення форм інтернет-обслуговування, досліджуються веб-сайти бібліотек як один з найважливіших способів надання доступу до бібліотечних інформаційних ресурсів.

Поширення в бібліотечній практиці комп'ютерних та інтернет-технологій стало підґрунтям для оформлення нового напрямку в бібліотечному обслуговуванні – інтернет-обслуговування, покликаного надати користувачеві доступ до потрібної йому інформації і послуг у режимі 24/7. На досягнення цієї мети спрямовані загальноукраїнські і регіональні конкурси й ярмарки інноваційних ідей і реалізованих проєктів, ініціаторами яких виступають Українська бібліотечна асоціація, Програма «Бібліоміст», публічні бібліотеки у регіонах України.

Досвід роботи, котрий пов'язаний з реалізацією креативних ідей, висвітлюється на шпальтах журналів «Бібліотечна планета», «Бібліотечний вісник», «Бібліотечний форум України» та в інших українських і зарубіжних друкованих професійних періодичних виданнях. Особливу увагу привертають такі статті з зарубіжної фахової періодики. Так, наприклад, в статті унімецького періодичного видання «Бібліотеки є» авторка Рамона Окс досліджує як обмеження в результаті пандемії COVID-19, що були введені на державному рівні в Німеччині, позначилися на розвитку публічних бібліотек, спричинили появу нових видів інформаційного обслуговування і стали поштовхом до розвитку нових цифрових сфер діяльності

Авторка статті - Рончевич Мірела розповідає про проєкт зі створення електронної бібліотеки «Одна країна, одна колекція», реалізований у 2017-2020 рр. у Хорватії. Електронна бібліотека була створена на єдиній платформі з

безкоштовним доступом в межах країни; бібліотека містить друковані та аудіо видання, навчальні відеоматеріали та подкасти. З досвіду Хорватії.

Автори статті «Бібліотечний форум та інформація» досліджують, як обмеження в результаті пандемії COVID-19, що були введені на державному рівні в Німеччині, позначилися на розвитку публічних бібліотек, спричинили появу нових видів інформаційного обслуговування і стали поштовхом до розвитку нових цифрових сфер діяльності.

Інформацію з цих видань вітчизняні бібліотекарі активно використовують у своїй професійній діяльності.

Отже, вивчаючи досвід закордонних бібліотек щодо нових форм бібліотечного обслуговування, українські бібліотекарі повинні працювати на перспективу, наближати його своїми зусиллями, свідомо і професійно сприймати зміни і пропонувати такі послуги, що викличуть здивування, будуть не очікувано новими, корисними і приємними для власних користувачів – дійсних і потенційних.



## РОЗДІЛ 2

# ІННОВАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ВІННИЦЬКОЇ ЦЕНТРАЛЬНОЇ РАЙОННОЇ БІБЛІОТЕКИ (ВЦРБ) В КОНТЕКСТІ НОВОЇ СУСПІЛЬНОЇ РЕАЛЬНОСТІ

### 2.1 Традиційні послуги та впровадження інновацій в обслуговуванні користувачів ВЦРБ

Бібліотека - один з виробників інформаційних продуктів і послуг, основний і історично первинний інформаційний інститут, що забезпечує суспільне використання соціально значущої документної інформації. Успішність функціонування бібліотеки залежить від конкурентоспроможності продуктів і послуг, що вона пропонує своїм користувачам.

Бібліотечна послуга – це конкретний результат бібліотечного обслуговування (корисний ефект бібліотечної праці), що задовольняє певну потребу користувача бібліотеки.

Таким чином, традиційно «бібліотечними» можуть бути визнані послуги, реалізовані на базі документних фондів бібліотек і їх об'єднань. Надання послуг, у свою чергу, вимагає створення специфічних бібліотечних продуктів: каталогів, картотек, БД, бібліографічних списків, покажчиків літератури, інформаційних бюлетенів.

А також орієнтація інформаційного обслуговування на використання сукупних інформаційних ресурсів суспільства (електронні каталоги бібліотек, бібліотечні консорціуми, електронна доставка документів).

Для прикладу розглянемо традиційні види послуг, що надаються користувачам Вінницької міської центральної бібліотечної системи (рисунок 2.1)



Рисунок 2.1 - Види послуг, що надаються користувачам ВМ ЦБС

Стандартний спектр бібліотечних послуг:

- надання абонентіві в користування бібліотечного фонду, довідково-пошукового апарату, бібліотечних приміщень, устаткування і меблів;

- допомога абонентові в розшуку необхідних відомостей про документи;
- інформування абонентів про пертинентні (відповідні його потребам)

документи;

- формування інформаційної культури користувача.

Предмет бібліотечної послуги:

- документи або їх копії;
- бібліографічна інформація (уточнений бібліографічний опис, списки, покажчики літератури);
- факт або підбірка фактів;
- тематичні підбірки і дайджести (фрагменти текстів різних документів, виявлені і скомпоновані відповідно до змісту і логіки читацького запиту);
- консультації, що полегшують читачам самостійний пошук інформації, роботу з традиційними і електронними документами і т.д.

Обслуговування – це система взаємозв'язаних між собою бібліотечних послуг.

Послуга унікальна, неповторювана, тому що:

- індивідуальний характер читацьких запитів;
- різні можливості ДБА різних бібліотек;
- різний професійний досвід співробітників бібліотеки, що представляють послугу;
- евристичний характер складних бібліографічних і фактографічних запитів, виконання яких не піддається алгоритмізації.

До розряду обов'язкових віднесені наступні послуги:

- отримання інформації про наявність в бібліотечних фондах конкретного документа;
- отримання повної інформації про склад бібліотечних фондів через систему каталогів і інші форми бібліотечного інформування;
- отримання консультативної допомоги в пошуку і виборі інформації і виборі джерел інформації;



- отримання в тимчасове користування будь-якого документа з бібліотечних фондів;
- отримання документів або їх копій по МБА.

Сучасне життя людини навантажене потужними потоками інформації та, як ніколи, залежить від засобів управління ними. ХХІ століття характеризується швидким розвитком інформаційних технологій. Масове використання планшетів, ноутбуків, нетбуків, мобільних телефонів та смартфонів дає можливість застосовувати нові сучасні інструменти, зокрема це стосується використання QR-коду, як досить універсального носія різного роду інформації.

QR-код (з англійської *Quick Response Code* «швидкий відгук») – це графічне зображення, в якому зашифрована певна інформація, посилання на сайт чи окрему його сторінку.

QR-код являє собою квадратне, як правило, чорно-біле зображення, яке може бути «прочитано» сканувальним пристроєм, а також мобільним телефоном, смартфоном, планшетом або ноутбуком з відеокамерою, на яких встановлена програма для читання QR-коду. Такі графічні позначки є вдосконаленням лінійних штрих-кодів. Однак на відміну від них, QR-коди дозволяють отримати миттєвий доступ до будь-якої інформації з мережі інтернет за допомогою смартфонів.

Принцип QR- кодування було створено японською компанією Denso-Wave ще в 1994 році. Такі коди спершу призначалися для потреб машинобудування, наразі вони використовуються практично повсюдно.

Сьогодні технологія створення та розпізнавання QR-кодів отримала широке застосування у різних сферах життєдіяльності суспільства. Унікальність даної технології полягає в можливості повсюдного розміщення коду: в зовнішній рекламі, на сайтах, візитівках, упаковці товарів, на квитках залізничних і авіакомпаній, пам'ятниках, музейних експонатах, журналах, газетах, книгах, одязі тощо. До переваг QR-коду відносять: універсальність; гнучкість; економічність; екологічність; відстеження та аналітика; залучення користувача.

Технології QR-кодування, як вид бібліотечного мобільного сервісу, широко застосовуються в бібліотечній практиці. Бібліотеки активно використовують можливості QR-кодів, як маркетингового інструменту, з метою популяризації своїх послуг. Використання даної технології є перспективним і для орієнтування користувачів у приміщенні бібліотеки: від вказівників до самостійних екскурсій бібліотекою. Розміщення QR-кодів з інформацією про розташування відділів/секторів та детальною картою поверху допоможе новим користувачам швидше адаптуватися та зорієнтуватися в приміщенні бібліотеки.

QR-код покликаний швидко доносити зашифровану інформацію до користувача, його можна розміщувати на паперовому носії – в книзі, методичній інструкції, на плакаті в навчальній кімнаті, що забезпечить підключення до мультимедійного носія, доступного як інтернет-ресурс. Існуючі на сьогодні генератори QR-кодів дають можливість закодувати як текстові, так і мультимедійні дані. Зокрема, закодувати можна інформацію щодо електронної адреси бібліотеки, онлайн-доступу до електронних книг, електронних бібліотек, електронних баз даних, посилань на інтернет-ресурси, розміщення в соціальних мережах, відомостей про авторів, відеоматеріали, фотоальбоми тощо.

Наприклад, для створення QR-коду для URL-адреси вебсторінки необхідно відкрити відповідний сайт (QRstuff: <http://www.qrstuff.com/>) та у поле для вводу вставити необхідний URL, і сайт відтворює зображення QR-коду, яке можна завантажити і використати в необхідному контексті.

Закордонні та українські бібліотеки використовують технологію QR-кодування для завантаження електронних книг, для популяризації читання.

Наведемо кілька прикладів застосування технології QR-кодування, що запроваджено в Україні:

1. Український проєкт QR-books (презентовано 24 травня 2019 року). Він дозволяє купувати електронні книжки в будь-якій офлайн-точці продажу та завантажувати їх за QR-кодом.
2. Дитячі бібліотеки влаштовують день QR-кодування, де вчать дітей (зокрема й тих, які навчаються в умовах інклюзії) не тільки користуватися QR-

кодом в навчальних цілях, а ще й створювати QR-код для своїх потреб, влаштовувати квести та вигадувати ігри.

3. «МТС Україна» (зараз «Водафон») із 2013 року проводить акцію «Інноваційні «Мобільні бібліотеки». Це віртуальні книжкові полиці, що містять зображення книг із корінцями, на яких розміщені спеціальні QR-коди. З їх допомогою книги можна безкоштовно завантажити в електронних форматах через публічну мережу Wi-Fi і залишити в себе назавжди. Коди можна зчитувати за допомогою камери будь-якого сучасного смартфона або планшета. Послугами такої віртуальної бібліотеки вже змогли скористатися мешканці та гості Києва, Львова, Вінниці, Одеси, Полтави та Житомира.

4. Книги з доповненою віртуальною реальністю від українських письменників. Зокрема, Макс Кідрук в 2019 році презентував книгу «Доки світло не згасне назавжди», де, окрім тексту, за допомогою QR-кодів можна поспілкуватися з персонажами, порозглядати місцевість, перечитати додаткові секретні гілки сюжету, відчувати всю історію реально.

Також яскравим прикладом є Вінницька центральна міська бібліотека ім. І. В. Бевза, яка створила QR-код, за допомогою якого читачі мають можливість одразу перейти на Instagram самої бібліотеки, де зможуть дізнатися всю необхідну інформацію про бібліотеку.

Технології QR-кодування можуть використовуватися задля налагодження зворотного зв'язку користувачів із установою. Так, проведення з використанням QR-кодів анкетувань та опитувань щодо обслуговування та особистих інформаційних уподобань користувачів дадуть можливість сформувати клієнтську базу, до якої надалі можна буде звертатися адресно.

Отже, сьогодні бібліотеки мають стати відкритими, мобільними та сучасними. Поряд із традиційними формами обслуговування користувачів бібліотеки впроваджують нові, як наприклад, використання технології QR-кодування. Технологія QR-кодування є інноваційним інструментом підвищення ефективності функціонування сервісних послуг сучасної бібліотеки, який



допомагає налагоджувати комунікації з користувачами, популяризує як бібліотеку загалом, так і її окремі ресурси та послуги.

На сьогодні QR-коди в бібліотеці можна розглядати як один із компонентів мобільного сервісу, який дає змогу підвищити рівень бібліотечного обслуговування, як ефективний спосіб надання додаткової інформації для читача, сприяння популяризації читання, літератури, авторів і самої бібліотеки.

## **2.2 Мобільне обслуговування користувачів у ВЦРБ**

Обслуговування користувачів є головною функцією бібліотеки, яке спрямовує роботу всіх відділів, формує позитивний імідж бібліотеки, визначає її важливе місце.

Бібліотечне обслуговування користувачів поділяється на стаціонарне та нестаціонарне. До стаціонарних форм обслуговування читачів входять: бібліотечний абонемент та читальний зал.

Бібліотечний абонемент – форма бібліотечного обслуговування, що передбачає видавання документів на певних умовах для користування поза межами бібліотеки.

Читальний зал - приміщення в бібліотеці, що використовується відвідувачами як місце роботи. Читальні зали мають особливе значення у бібліотеках, оскільки є єдиним місцем, де користувачі можуть ознайомитися з замовленими матеріалами (напр.: стародруки, фахові журнали, газети, енциклопедії, великі словники).

Завдяки використанню різних форм нестаціонарного бібліотечного обслуговування забезпечується право громадян на доступ до інформації, створюються зручні умови для залучення населення до читання, розширюється коло користувачів бібліотеки.

Основні елементи, завдяки яким усі підсистеми об'єднуються в єдину систему бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів:

- потоки читачів;
- потоки книг, вимог, довідок;

- бібліотечні працівники, що розпоряджаються матеріально-технічною базою бібліотеки.

Властивості системи бібліотечно-інформаційного обслуговування: цілісність, відповідність читацьким потребам, динамізм та взаємозв'язок із зовнішнім середовищем.

Принципові основи бібліотечно-інформаційного обслуговування: повнота наданої інформації, задоволення інформаційних потреб користувачів.

У сучасному бібліотекознавстві сформувалася концепція, відповідно до якої бібліотека має враховувати спеціальні потреби тих верств суспільства, котрі менше за інших користуються бібліотечними послугами. Тому, наближуючи книгу та читання до населення, зарубіжні бібліотеки вдаються до організації нестационарного обслуговування використовуючи форми, максимально адаптовані до сьогоднішніх потреб і інтересів різних верств населення.

Нестационарне бібліотечне обслуговування – обслуговування поза межами стаціонарної бібліотеки, що забезпечує наближення бібліотечних послуг за місцем роботи, навчання, відпочинку або проживання населення; може здійснюватися у формі бібліотечного пункту, пересувної бібліотеки тощо.

Бібліотечний пункт – форма нестационарного бібліотечного обслуговування, яка передбачає надання бібліотечних послуг територіально відокремленим підрозділом публічної бібліотеки, де працює її штатний працівник.

Пересувна бібліотека – форма нестационарного бібліотечного обслуговування, яка передбачає надання бібліотечних послуг за допомогою спеціально облаштованих транспортних засобів (бібліобусів)

Бібліобус – це транспортний засіб, обладнаний полицями та вітринами для транспортування книг. Зручно для маленьких і віддалених населених пунктів, де відсутня звичайна бібліотека.

Використання мобільного бібліотечного обслуговування для надання бібліотечних послуг широко практикується у багатьох країнах світу, також воно дозволене в Україні відповідно до Законів України «Про бібліотеки і бібліотечну

справу», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про добровільне об'єднання територіальних громад», «Про співробітництво територіальних громад» та інших нормативних документів.

У світовій практиці можна зустріти кілька варіантів мобільного бібліотечного обслуговування. Види моделей мобільного бібліотечного обслуговування, як демонструє світовий досвід, різноманітні.

Розглянемо їхні особливості:

1. Поєднання стаціонарної бібліотеки і мобільного бібліотечного обслуговування. У цій моделі функціонують головна бібліотека в центральному населеному пункті, філіали бібліотеки у периферійних населених пунктах і мобільні бібліотеки, які зазвичай обслуговують сільські території та околиці міст.

2. Функціонування лише мобільного бібліотечного обслуговування. Ця модель ефективна зазвичай у районах з рівномірно розсіяним сільським населенням без наявності великих населених пунктів.

3. Спеціалізоване мобільне бібліотечне обслуговування. Ця модель передбачає:

- обслуговування дітей;
- шкільні мобільні бібліотеки;
- обслуговування осіб, які не можуть залишити власне помешкання;
- кібермобілі (інфомобіль) – мобільні бібліотеки, які зосереджені на наданні комп'ютерних та супутніх послуг
- мобільні бібліотеки для осіб з особливими потребами або для людей похилого віку;
- інфомобілі для тих, хто шукає роботу.

Матеріальні та фінансові ресурси, необхідні для заснування і функціонування стаціонарної та мобільної бібліотеки, різняться між собою відповідно до таблиці 2.1



Таблиця 2.1 Матеріальні та фінансові ресурси, необхідні для заснування та функціонування стаціонарної і мобільної бібліотеки

	Стаціонарна бібліотека	Мобільна бібліотека
Створення	1. Земельна ділянка 2. Будівля 3. Система опалення 4. Естетика та благоустрій 5. Меблі та обладнання 6. Водопостачання та водовідведення	1. Транспортний засіб 2. Гараж 3. База 4. Оснащення пунктів зупинки мобільної бібліотеки 5. Генератор
Періодичні витрати	1. Штат 2. Експлуатаційні витрати 3. Комунальні послуги (опалення, водопостачання, водовідведення, електропостачання) 4. Амортизація меблів та обладнання 5. Ремонт 6. Підлога (килими) 7. Прибирання	1. Податки, оплати, пов'язані з транспортним засобом 2. Штат (водій, обслуговуючий персонал) 3. Пальне 4. Амортизація транспортного засобу та обладнання у ньому 5. Ремонт та запчастини

Варіанти транспортних засобів, які використовуються для мобільного бібліотечного обслуговування:

- мінібус;
- міжміський автобус;
- вантажний автомобіль;
- автобус типу «гармошка» («гармошковий»);
- спеціалізований автофургон.

Постанова Кабінету Міністрів «Про мінімальні соціальні нормативи забезпечення населення публічними бібліотеками в Україні» визначає, що у населених пунктах з кількістю жителів до 500 чоловік може використовуватися обслуговування пересувними бібліотеками, а в населених пунктах з кількістю жителів від 500 чоловік повинне використовуватися обслуговування за допомогою стаціонарної бібліотеки.

В Україні прикладом запровадження мобільного бібліотечного обслуговування став Вінницький район Вінницької області.

У 2015 році Вінницькою центральною районною бібліотекою було започатковано проект, розрахований на три роки, під назвою «Мобільна бібліотека» (рис. 2). У 2016 році з районного бюджету на цей проект були виділені кошти. 18 жовтня 2017 року відбулося урочисте відкриття мобільного бібліотечного комплексу.

Цей бібліобус придбала Вінницька районна державна адміністрація. Він призначений надавати бібліотечні послуги у населених пунктах, де відсутня стаціонарна бібліотека. (ДОДАТОК А)

У 2017 році із девізом «Читаємо разом» розпочав свою роботу поки що єдиний на Вінниччині Мобільний бібліотечний комплекс.

Бібліобус працював чітко за графіком, який складався з урахуванням потреб жителів кожного села. У населені пункти бібліомобіль виїжджав чотири дні на тиждень - один день (понеділок) відводиться на технічне обслуговування транспорту.

Кожне село мало свій день та час для обслуговування. У селах із населенням до 500 мешканців – бібліобус працював 1 год., у більших населених пунктах де проживає більше 500 жителів - стоянка до 2-х год. Графік роботи бібліобуса подано в Таблиці 2.2.

В період холодів використовувався генератор для забезпечення тепла для зручності та комфорту при обслуговуванні відвідувачів.

Таблиця 2.2 Графік роботи мобільного бібліотечного комплексу на осінньо-зимовий період 2020р.

День тижня	Село	Години	Місце зупинки
<u>Вівторок</u>	с. Медвідка	12.00 год-13.30 год.	Будинок культури
<u>Середа</u>	с. Лисогора	11.30 год.-12.30 год.	Школа
	с. Зарванці	12.40 год.-15.00 год	Будинок культури
<u>Четвер</u>	с. Писарівка	12.00год.-13.30год.	Будинок культури
	с. Хижинці	14.00год. -15.15год	Церква
	с. Парпурівці	15.30-15.45год.	Магазин
		15-45-16.00год.	Зупинка
<u>П'ятниця</u>	с. Тютьки	13.00 год. –14.00	Будинок культури
	с. Іванівка	14.30 год-16.00 год.	Будинок культури

Фонд бібліобуса був представлений новою літературою, що нараховував понад 800 примірників для задоволення читачів будь-якого віку. Стелажі укомплектовані літературою для дорослих та юнацтва, окремо є стелаж для дітей. Також виділений фонд періодичних видань.

Книжковий фонд поповнювався систематично (2 р/місяць) найновішою літературою, придбання якої здійснювалось у магазинах міста. Замовлення необхідних книг читачі здійснювали по телефону, або ж індивідуально під час відвідувань. Для ознайомлення користувачів з літературою постійно створювались книжково-ілюстративні виставки та презентації новинок.

Щодо кількості читачів: в кінці 2017 року, коли бібліобус лише розпочинав свою роботу їх нараховувалось - 95, на кінець 2018 –го мали вже понад 300 користувачів. Станом на 31 грудня 2020 було вже понад 600 зареєстрованих читачів.

Мобільний бібліотечний комплекс (МБК) був укомплектований багатофункціональним пристроєм, комп'ютером з виходом до мережі Інтернет та 6-ма додатковими посадковими місцями. Це в свою чергу, давало змогу



проводити різноманітні заходи для різних вікових категорій – від презентацій книг, різноманітних акцій до майстер-класів, тематичних вечорів присвячених видатним особистостям, історичним подіям, відомим землякам-ювілярам та лялькових вистав. І все це можливо здійснити в самому салоні бібліобуса.

Також працівники бібліобуса надавали допомогу у проведенні різноманітних масових заходів сільським будинкам культури та школам.  
(ДОДАТОК Б)

Читачами МБК являлись люди різних уподобань та професій: психологи, медики, вчителі, а також люди різних соціальних верств: студенти, пенсіонери, інваліди. Бібліотекарі нікого не розділяли, і не ставили собі за мету обслуговування лише ті села, що не входять до ОТГ. Головним завданням було - надання рівних інформаційних послуг усім людям, що проживають в районі.

Отже, бібліотечне обслуговування — це відкрита, багаторівнева підсистема бібліотеки з надання різноманітних інформаційних послуг сучасним користувачам. одним із найголовніших напрямків роботи бібліотеки, що допомагає задовольнити освітні, інформаційні та культурні потреби людини є бібліотечне обслуговування читачів. Бібліотеки переживають демографічні, соціальні і технічні зміни. Сучасним бібліотечним установам доводиться обслуговувати найрізноманітніші цільові групи: цифрове покоління, класичних читачів, молодь із різних культур та соціальних прошарків. Для багатьох людей бібліотека — це простір для отримання інформації та навчання, а також місце зустрічі. До кожної з цих категорій читачів потрібно застосовувати диференційований підхід та новітні форми обслуговування.

Мобільне бібліотечне обслуговування є вимогою часу, може стати одним із елементів вирішення проблеми реформування системи публічних бібліотек в Україні на сучасному етапі.

## 2.3 Переваги і недоліки функціонування мобільного бібліотечного комплексу

Одним із елементів вирішення проблеми реформування системи публічних бібліотек в Україні можна вважати широке запровадження мобільного бібліотечного обслуговування.

Порівняльний аналіз слабких і сильних сторін мобільного та стаціонарного бібліотечного обслуговування наведено в Таблиці 2. 3

Таблиця 2.3 Матеріальні та фінансові ресурси, необхідні для заснування та функціонування стаціонарної і мобільної бібліотеки

	Стаціонарна бібліотека	Мобільна бібліотека
Сильні сторони	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Великий асортимент фондів.</li> <li>2. Велика кількість послуг.</li> <li>3. Довгий термін експлуатації.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Велика глибина обслуговування/Наближеність послуг.</li> <li>2. Гнучкість – можливість змінювати маршрут, можливість прибути в місце проведення культурного заходу.</li> <li>3. Можливість поєднувати бібліотечні послуги з наданням інших послуг (варіант – шкільний автобус/шкільна мобільна бібліотека).</li> <li>4. Можливість обслуговувати кілька громад на основі договору про співробітництво територіальних громад (розподіл видатків між кількома бюджетами).</li> </ol>
Слабкі сторони	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Велика відстань від місця проживання користувачів до місця розташування бібліотеки.</li> <li>2. Великі капітальні витрати на створення бібліотеки.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вплив якості дорожнього покриття на мобільність.</li> <li>2. Вплив погодних умов на мобільність.</li> <li>3. Імовірність ризику, пов'язаного з можливістю пошкодження обладнання в дорозі.</li> <li>4. Імовірність вимушених перерв для ремонту/технічного обслуговування.</li> <li>5. Наявність труднощів з пошуком специфічного транспортного засобу.</li> </ol>

Як видно з аналізу сильних і слабких сторін стаціонарної та мобільної бібліотеки, для запровадження мобільного бібліотечного обслуговування замість

стаціонарного у населених пунктах до 500 мешканців (як це дозволяє робити законодавство) може мати позитивні результати:

- економію коштів;
- мобільні бібліотеки можуть зупинятися зокрема у населених пунктах, де взагалі не було публічної бібліотеки.

Однак, зрозуміло, що зображена модель, яка передбачає заміну стаціонарного бібліотечного обслуговування на мобільне, тобто фактично закриття частини публічних бібліотек громади, несе за собою виклики, зокрема:

- скорочення працівників – соціальний аспект;
- соціальне збурення, особливо в умовах новостворених громад, де, як правило, якась частина мешканців і так насторожено сприймає факт створення об'єднаної громади;
- втрату кваліфікованих кадрів;
- втрату приміщень колишніх бібліотек (зауважимо, що у невеликих населених пунктах приміщення публічних бібліотек і так перебувають у незадовільному, а в деяких випадках – в аварійному стані).

Запровадження мобільного бібліотечного обслуговування в об'єднаних громадах може відбуватися у кількох різних варіантах, які передбачають або збереження наявної мережі стаціонарних публічних бібліотек у громаді (у такому випадку мобільне бібліотечне обслуговування - додатковий бонус, але також додаткові видатки бюджету), або закриття частини стаціонарних публічних бібліотек у невеликих населених пунктах (такий варіант – економія коштів, але водночас необхідність скорочення працівників, загроза соціальних збурень, втрата кваліфікованих кадрів).

В усіх можливих моделях оптимальною є співпраця між певною кількістю громад на основі Закону України «Про співробітництво територіальних громад» для того, щоб розподілити видатки на утримання мобільної бібліотеки та придбання транспортного засобу між кількома бюджетами.

Отже, аналізуючи переваги в роботі мобільних бібліотек: велика глибина обслуговування; можливість змінювати маршрут; можливість поєднувати



бібліотечні послуги з наданням інших послуг; можливість обслуговувати кілька громад на основі договору про співробітництво територіальних громад.

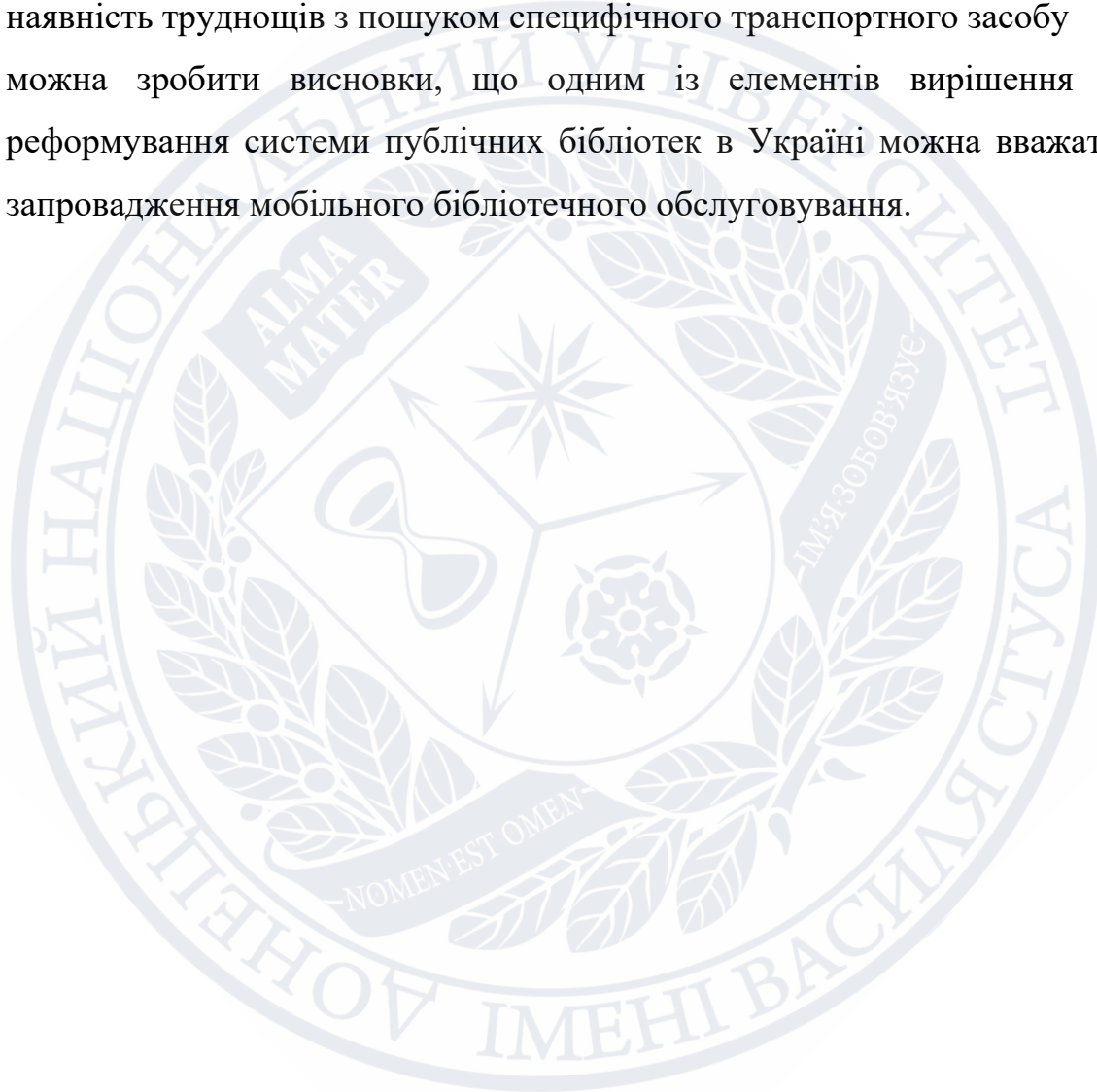
та недоліки, такі як:

вплив якості дорожнього покриття та погодних умов на мобільність;

імовірність ризику, пов'язаного з можливістю пошкодження обладнання в дорозі; імовірність вимушених перерв для ремонту/технічного обслуговування;

наявність труднощів з пошуком специфічного транспортного засобу

можна зробити висновки, що одним із елементів вирішення проблеми реформування системи публічних бібліотек в Україні можна вважати широке запровадження мобільного бібліотечного обслуговування.



## РОЗДІЛ 3

### ОСОБЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ІННОВАЦІЙ В БІБЛІОТЕЦІ

#### 3.1 Нові тенденції формування та організації бібліотечних фондів

Фонд, що грамотно скомплектований та стабільно поповнюється - запорука успіху будь-якої бібліотеки. Від професійно сформованого бібліотечного фонду залежить ефективність роботи всіх складових системи.

Бібліотечний фонд — систематизоване зібрання творів друку та інших документів, підібраних у відповідності до завдань бібліотеки і потреб її читачів.

Формування бібліотечного фонду – це сукупність цілого ряду процесів, спрямованих на створення та розвиток цього ресурсу. Його складовими частинами є: моделювання, комплектування, облік, обробка (опрацювання) документів, розміщення і розстановка фонду, організація його зберігання, використання та управління.

Бібліотечні фонди характеризуються рядом параметрів, ознак, до основних з яких відносять їх обсяг, повноту, склад і структуру.

Обсяг або величина фонду — це сума (кількість) зосереджених у фонді документів, його обсяг обчислюється в примірниках та назвах документів, що його складають. Це дає змогу оцінити його у кількісному і якісному відношенні, при визначенні оптимального обсягу фонду публічної бібліотеки керуються правилом: обсяг не має перевищувати можливості його використання читачами.

Повнота фонду — це рівень охоплення документів для найповнішого задоволення читацьких потреб. Вона визначається співвідношенням наявних у фонді документів певної тематики (типу, виду, мови) до числа документів, необхідних для найкращого задоволення потреб читачів.

Склад - сукупність ознак, які характеризують номенклатуру документів, що складають бібліотечний фонд. Склад фонду характеризується п'ятьма основними ознаками: змістом (тематикою) документів; типами або читацьким призначенням документів (науковий, навчальний, довідковий тощо); видами

документів (книги, брошури, газети, журнали, діафільми тощо); мовою (російська, українська, англійська тощо); хронологічною ознакою документів (рік видання) та ін. Чим вище рівень бібліотеки, тим ширший за тематикою, типами, видами, мовою та хронологією склад її фонду.

Структура бібліотечного фонду — це система поділу його на частини (підрозділи, підфонди) в залежності від обсягу, змістовним, мовним, хронологічним складом, наявністю різноманітних видів документів, структури самої бібліотеки

Створення оптимального режиму зберігання й безпеки фонду, що відповідає державним стандартам, можна забезпечити тільки за виконання наступних умов:

- підтримка нормативного фізичного та санітарно-гігієнічного стану будівлі, інженерних комунікацій, фондосховищ;
- розширення площ сховищ відповідно до збільшення бібліотечного фонду;
- облаштування бібліотеки сучасними комплексами технічних засобів безпеки, їх постійне поліпшення і забезпечення безперебійної роботи;
- постійне удосконалення матеріально-технічної бази бібліотеки для забезпечення нормативних режимів зберігання документів, їх стабілізації та реставрації;
- забезпечення і використання бібліотечного фонду достатньою кількістю кваліфікованих кадрів;
- створення єдиного страхового фонду документів бібліотеки;
- чітка організація роботи працівників книгосховища, служб консервації фонду і безпеки, контроль за бездоганним виконанням ними посадових обов'язків у процесі зберігання і використання фонду.

Усі вищезазначені аспекти, крім останнього, потребують постійного бюджетного і спеціального цільового фінансування.



Серед нововведень можна виділити шляхи оптимізації комплектування книгозбірень на основі Інтернет.

Перший полягає в активізації використання електронної пошти при проведенні книгообміну. Для цього потрібно відпрацювати механізми сітьового взаємоінформування книгозбірень про наявні списки пропонованих для книгообміну документів. На основі такої інформаційної бази засобами тієї ж електронної пошти можна оперативно узгоджувати з партнерами книгообмінні операції.

Другий напрям використання Internet зумовлює залучення on-line технологій. Сьогодні агенції з передплати та книготоргівельні організації, які здійснюють комплексне обслуговування книгозбірень, мають банки даних з інформацією про книги й журнали, що можуть бути надані бібліотекам. Замовлення документів у цих банках даних документів і оперативний контроль ходу виконання замовлень відбувається, як правило, через Internet. Бібліотека за певну плату може замовити повний текст потрібної статті й отримати його електронною поштою чи за допомогою факсимільних апаратів. Бібліотека може також користуватися інформаційними ресурсами, спеціально призначеними для відбору, замовлення та придбання документів для бібліотечних фондів.

Ці ресурси складаються зі спеціалізованих web-серверів для комплектаторів, онлайн-універсальних і спеціалізованих книжкових магазинів з анотованими каталогами видань і можливостями їх діалогових замовлень, серверів видавництва, книжкових дилерів і передплатних агенств, електронних версій вітчизняних та зарубіжних каталогів. Користування цими ресурсами надає відділу комплектування змогу оперативного перегляду великих обсягів інформації, що постійно циркулює та оновлюється в системі “документовидання – документорозповсюдження”, містить відомості про наявність нових видань у межах предметної області, анонсів бібліотечних телеконференцій, присвячених обговоренню політики формування бібліотечних фондів.

Все ж найбільш реальним є третій напрямок використання можливостей Internet при формуванні інформаційних ресурсів книгозбірень. На серверах системи вже накопичено значну кількість загальнодоступних комп'ютерних файлів первинних документів. Прикладом цього є матеріали IFLA, бібліотечні стандарти, власні публікації книгозбірень, повні тексти документів ряду віртуальних бібліотек.

Оскільки сьогодні вітчизняні книгозбірні не в змозі забезпечити належну повноту комплектування, особливо актуальним стає розвиток служб електронної доставки документів. Досвід країн з розвинутою інформаційною інфраструктурою свідчить, що служби електронної доставки документів спроможні забезпечити отримання будь-якої інформації протягом 24 годин. У технологічному аспекті електронна доставка документів передбачає он-лайн пошук потрібної інформації у віддалених електронних каталогах, замовлення необхідних першоджерел, передачу документа за допомогою факсимільних апаратів або створення його копії з подальшою доставкою замовнику електронною поштою.

Новою бібліотечною технологією є формування фонду електронних документів. Специфіка онлайн документів — відсутність окремого для кожного документа фізичного носія., джерела комплектування (з глобальної мережі Internet) та шляхи надходжень (комп'ютерні мережі та засоби телекомунікаційного зв'язку), файлова структура електронних документів тощо.

Таким чином, IT мережі створюють передумови для кардинального поліпшення комплектування бібліотечних фондів. Водночас їх ефективне використання потребує чіткішої координації діяльності книгозбірень з тим, щоб інформаційний ресурс, отриманий з Internet однією українською бібліотекою, ставав надбанням усіх провідних книгозбірень нашої держави.

### 3.2 Відділ комплектування та обробки літератури: традиції та інновації

Бібліотечні фонди є найважливішою документальною та інформаційною основою в бібліотечному закладі, тому вдосконалення якості їх формування - це основний принцип комплектування.

На відділ комплектування та обробки літератури покладено відповідальну місію: повно і якісно комплектувати фонд бібліотеки новими документами для задоволення інформаційних, освітніх, дозвілевих потреб користувачів.

Відділ здійснює поточне комплектування та докомплектування книжкового фонду через різні джерела комплектування, проводить передплату періодичних та інформаційних видань, забезпечує облік фонду, займається обробкою літератури, що надходить до бібліотеки: бібліографічним описом, систематизацією документів та їх технічним опрацюванням. Забезпечує організацію системи каталогів і картотек бібліотеки, яка розкриває зміст її фондів.

Відділ обробки та комплектування у своїй роботі керується такими основними нормативними документами:

Закони України:

Про бібліотеки і бібліотечну справу (зі змінами й доповненнями) (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995, № 7, ст.45))

Про обов'язковий примірник документів Закон вводиться в дію постановою Верховної Ради України № 595-ХІУ від 09.04.99 р.

Постанови Кабінету Міністрів України:

Положення про державний реєстр національного культурного надбання | Кабінет Міністрів України | постанова | від 12.08.92 р. № 466 | Київ

Накази:

Про затвердження Положення про проведення атестації працівників підприємств, установ, організацій та закладів галузі культури | Міністерство культури і туризму України | наказ 16.07.2007 N 44 / Із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства культури і туризму N 9 ( z0233-08 ) від 03.03.2008



Про затвердження форм звітності №6-НК "Звіт про діяльність державних, публічних бібліотек, централізованих бібліотечних систем (ЦБС), що віднесені до сфери управління Міністерства культури і туризму України", №80-а-рвк "Зведена звітність державних публічних та інших бібліотек" та Інструкцій щодо їх заповнення | Міністерство культури і туризму України | наказ 19.12.2007 № 1385/14652

Положення про систему депозитарного зберігання Бібліотечних фондів України - Міністерство культури і мистецтв України | наказ | № 570 від 02.12.96р.

Положення про краєзнавчу роботу бібліотек системи міністерства культури і мистецтв України - Міністерство культури і мистецтв України | наказ | № 314 від 11.06.96 р.

На прикладі Вінницької центральної бібліотеки ім. І. В. Бевза можна виділити, що робота відділу спеціалізується на таких процесах:

- замовлення літератури та періодичних видань через систему публічних закупівель «Прозоро»
- процес обліку та обробки документів (приймання документів, технічна обробка, індивідуальний облік, каталогізація, сумарний облік)
- ведення сумарного та індивідуального обліку
- ведення каталогів
- вилучення (списання) документів з фонду бібліотеки

Для того, щоб користувачі могли легко орієнтуватися у великому просторі бібліотечних фондів, відділом ведеться довідковий апарат: алфавітний, систематичний каталоги (на кожний відділ центральної бібліотеки та на кожну філію). Також ведеться електронний каталог книг на нові видання за яким здійснюється пошук за будь-якими параметрами: автором, назвою, видавництвом, серією, персоналією, ключовим словом, тощо.

Для поповнення бібліотечного фонду відділ здійснює:

- Пошук нових форм співробітництва з авторами, видавцями,

книгорозповсюджуючими організаціями

- Активний пошук грантових проектів та спонсорів, які б допомагали з питаннями придбання нових книг, організацією при бібліотеках клубів,
- Проведення фестивалю "VinBookFest" - просвітницького заходу з популяризації книги та читання із залученням до співпраці тих, хто тісно пов'язаний з книгою (видавництва, письменники, громадські діячі тощо)

Поряд з традиційною роботою відділу важливо впроваджувати нові форми роботи, такі як:

- Штрихове кодування бібліотечного фонду
- Відбір літератури по прайс-листам видавництв
- QR-кодування, як виду бібліотечного мобільного сервісу

Проаналізувавши роботу відділу можна зробити висновок, що комплектування бібліотечного фонду повинно забезпечувати і динамічно розвивати читацькі потреби, забезпечувати максимальне використання видань, які поступають та використовувати в своїй роботі нові інноваційні форми.

### **3.3 Перспективи розвитку та впровадження інновацій в діяльність бібліотек**

Сучасне суспільство перебуває в ситуації постійних глобальних змін, обумовлених технологічним зростанням виробництва, загостренням соціально-економічних і політичних проблем. Саме в контексті цих змін розглядається сьогодні значення інформації та інформаційно-комунікативних технологій для прогресу суспільного розвитку. Постійно продрукована у сферах науки і практики нова інформація – це якісно нове знання, яке, у порівнянні з тим, що уже є в наявності, масивом інформації, набуває неабияку цінність для суспільства.

За словами американського вченого-економіста Пітера Фердинанда Друкера :*«Для того, щоб мати майбутнє, необхідно бути готовим зробити щось нове»*. Отже, інформація, як фактор і ресурс стійкого розвитку, ціниться за свій зміст, можливість збереження і багаторазового використання. В таких

умовах бібліотека стає інформаційним «ядром» і найбільш демократичним джерелом доступу до інформаційних ресурсів.

Джерелом інновацій вважаються: конкурси та ярмарки ідей і проектів, професійне читання, вивчення соціальних практик суміжних інститутів (школи, музею), участь у системі безперервної освіти (курси підвищення кваліфікації, міжвідомчі конференції, бібліобрифінги, проблемні, заочні, дистанційні семінари, творчі майстерні, школи професійної майстерності, семінари-практикуми).

Функціонування бібліотек в сьогоденних соціально- економічних умовах потребує від бібліотечних фахівців активного вивчення кращого досвіду зарубіжних і вітчизняних бібліотек та використання маркетингових аспектів в управлінні їх діяльністю. Сьогодні бібліотеки активно займаються програмно-проектною діяльністю. Робота за програмами дає можливість вирішувати актуальні проблеми в питаннях обслуговування населення, допомагає залучати потенційних спонсорів, зацікавлені організації, сприяє підвищенню іміджу бібліотеки в суспільстві.

Окрім надання нових послуг користувачам, бібліотеки в партнерстві з різними організаціями повинні впроваджувати проекти, що сприятимуть розвитку суспільства.

Прикладом інноваційної діяльності в бібліотечному середовищі є робота Вінницької міської центральної бібліотечної системи, яка щорічно приймає активну участь у впровадженні власних проектів та приймає участь у проведенні загальноміських, національних проектів.

Щорічно керівники структурних підрозділів складають карту пріоритетів і на їх основі складається «Загальносистемна карта пріоритетів і цілей професійної діяльності» з якої директор звітує на засіданні колегії Вінницького департаменту культури.

Працівниками бібліотек-філій практикується та підтримується ініціатива по розробці та впровадженню власних напрацювань, серед найбільш цікавих є власні проекти:



### Власні проєкти 2019 рік

- «Відкриємо серця для добра» з Вінницьким обласним дитячим кардіоревматологічним санаторієм Вінницької обласної Ради
- «Екологічний марафон»
- «Бібліосад»
- «Шашково-шаховий клуб в Тяжیلіві»
- «Комп'ютерленд»
- «Маленька людина у великій історії»
- «Автор. Видавництво. Бібліотека»
- «Kids police city»
- «Арт - кав'ярня»
- «Святковий калейдоскоп»
- «Читаючий бульвар»
- «Літня лавочка-читалочка»
- «Дитяча кіностудія YouTube»
- «Комп'ютер-це просто»
- «Жива книга»
- «Літо з книгою»
- «Бібліотека – територія читання, творчості, дозвілля»
- «Музей іграшки у бібліотеці»
- «Подільський хронограф»
- «Happy library»
- «Мандруюча книга»

Частина з цих проєктів було реалізовано за кошти проєкту «Бюджет громадських ініціатив».

Голосування за проєкти здійснюється на всеукраїнській платформі «Громадський бюджет» після реєстрації та авторизації (ідентифікації) жителя на сайті (посилання для голосування розміщується на офіційному сайті міської ради в розділі «Бюджет громадських ініціатив») або шляхом заповнення

друкованого бланку для голосування в пунктах голосування (серед них великою популярністю користувалися пункти при бібліотеках – філіях ВМ ЦБС)

Проекти фінансуються з бюджету ВМТГ та за обсягом фінансування розподіляються на:

- великі – обсяг фінансування від 250 тис. грн. до 1100 тис. грн.;
- малі – обсяг фінансування до 250 тис. грн.

Упродовж 2019 р. спільно з ГО «Культурний Всесвіт» написано 8 проектів, оголошених фондами різного рівня - від міських до міжнародних, виграно – 3.

«Дитяча інклюзивна література як дієвий інструмент для Нової української школи». Проект передбачає проведення уроків особливої літератури, майстер-класів та виховних годин із застосуванням інтерактивних методик та спільної творчої діяльності.

«Шашково-шаховий клуб в Тяжیلіві». В рамках конкурсу Бюджет громадських ініціатив». Мета проекту – популяризація шахового та шашкового мистецтва. Клуб облаштовано за новітніми віяннями шахової моди. В бібліотеці для цього зроблено трансформацію простору читальних залів та абонементів, для клубу було виділено окрему кімнату.

Найновіші 4 проекти Вінницької міської ЦБС розміщені на сайті міської ради «Бюджет громадських ініціатив» в розділі «Подані проекти». Продемонстровані в Таблиці 3.1

Таблиця 3.1 Проекти ВМ ЦБС за 2021 рік

1.	14.05.2021 Ко-01-78264	"Еко-хутір "Зелений двір"
2.	14.05.2021 Ко-01-78269	"Прокачай мозок та тіло"
3.	14.05.2021 Ко-01-78271	"Бібліоальтанка - комфортний відпочинок"
4.	14.05.2021 Ко-01-78276	"Бібліотека згуртовує громаду"

Надалі, проекти аналізуються та оцінюються Експертною групою, до складу якої входять представники виконавчих органів Вінницької міської ради, громадськості, депутатського корпусу Вінницької міської ради.

Яскравим прикладом реалізації власного проекту ВМ ЦБС є проведення книжкового фестивалю «VinBookFest» за кошти Вінницької обласної Ради. Спрямований на зв'язком автора, книгарні, бібліотеки та читача. (Рисунок 3.3)



Рисунок 3.1 Взаємозв'язок автора із користувачем бібліотеки

В програмі фестивалю: виставка-продаж книг провідних українських видавництв, презентації книг, автограф – сесії відомих письменників, online та offline зустрічі з запрошеними авторами, креативні майстер – класи, фотозони, лаунж-зони та інші форми активного відпочинку. (ДОДАТОК В)

Головною метою проведення подібних фестивалів є: сприяння культурному розвитку міста, відродження ролі книги у розвитку суспільства через популяризацію вітчизняної книговидавничої продукції, залучення громадськості до проблеми читання, формування в жителів регіону потреби в читанні книг.

У кінцевому рахунку, будь-які інновації повинні впливати на зростання задоволеності результатами своєї праці як користувачів бібліотеки, так і її співробітників, підвищувати лояльність всіх учасників бібліотечної діяльності, формувати соціальний престиж бібліотеки.

Отже, використання інноваційних технологій у бібліотечній практиці дозволяє якісніше та швидше задовольнити інформаційні потреби користувачів різних категорій, тому саме інноваційні підходи в обслуговуванні користувачів мають бути одним з першочергових завдань бібліотеки.



## ВИСНОВКИ

На даному етапі розвитку суспільства постала проблема оновлення всіх бібліотечних процесів. Враховуючи те, що під впливом сучасних змін у суспільстві, змінюється користувач бібліотеки, характер його запитів, що вимагає від бібліотек перегляду підходів до його обслуговування. Бібліотечне обслуговування користувачів, як один із головних технологічних процесів у бібліотеці, допомагає задовольняти освітні, інформаційні та культурні потреби людини, потребує запровадження інноваційних підходів. Тож інноваційні підходи зосереджено на найважливіших ділянках роботи, зокрема, процесах обслуговування користувачів.

Важливим та актуальним в процесі бібліотечного обслуговування є перегляд традиційних форм роботи бібліотеки і запровадження нових, сучасних, що будуть цікавими та корисними сучасному користувачу, повернуть його до бібліотеки.

Головна мета усіх новацій, які впроваджують у бібліотеці, — це ефективне, якісне та комфортне обслуговування користувачів. Обслуговування читачів за допомогою інформаційних технологій суттєво відрізняється від традиційного: користувачу стають доступні світові інформаційні ресурси, створюються індивідуальні умови використання інформації, кожен реальний читач бажає стати віртуальним, характерною особливістю якого є висока інформаційна культура.

В кваліфікаційній (бакалаврській) роботі основну увагу приділено висвітленню інноваційних підходів до бібліотечного обслуговування користувачів. Визначено, що бібліотечні інновації це є оригінальні нестандартні ідеї, методики, проєкти, що виходять за межі існуючих канонів і традиційних форм та відображають новий підхід до змісту й організації бібліотечного обслуговування, технології управління закладу. Розглянуто основні види бібліотечних інновацій, серед яких: продуктові та сервісні інновації; технологічні інновації; організаційні інновації; соціальні інновації.

Вивчення зарубіжного досвіду щодо впровадження інновацій у закордонних бібліотеках, дозволило прийти до висновків, що українські бібліотекарі повинні працювати на перспективу, свідомо і професійно сприймати зміни і пропонувати нові послуги, що викличуть здивування, будуть корисними і приємними для користувачів, як дійсних, так і потенційних.

Розкрито інноваційну діяльність Вінницької центральної районної бібліотеки (ВЦРБ) в контексті нової суспільної реальності на прикладі запровадження мобільного бібліотечного комплексу, як альтернативної форми бібліотечного обслуговування. Акцентовано увагу на тому, що запровадження мобільного бібліотечного обслуговування в об'єднаних громадах може відбуватися у кількох різних варіантах, які передбачають або збереження наявної мережі стаціонарних публічних бібліотек у громаді (у такому випадку мобільне бібліотечне обслуговування - додатковий бонус, але також додаткові видатки бюджету), або закриття частини стаціонарних публічних бібліотек у невеликих населених пунктах (такий варіант – економія коштів, але водночас необхідність скорочення працівників, загроза соціальних збурень, втрата кваліфікованих кадрів).

Сучасне бібліотечне обслуговування не може біти якісним без якісно сформованого бібліотечного фонду. В кваліфікаційній (бакалаврській) роботі досліджено інноваційні підходи до процесу формування бібліотечних фондів, що мають задовольняти цифрове покоління, класичних читачів, молодь із різних культур та соціальних прошарків.

Окреслено перспективи розвитку та впровадження інновацій як в діяльність бібліотек загалом, так і в бібліотечне обслуговування. Зазначено, що використання інноваційних технологій у бібліотечній практиці дозволяє якісніше та швидше задовольнити інформаційні потреби користувачів різних категорій, тому автоматизація бібліотечно-інформаційного обслуговування має бути одним з першочергових завдань бібліотек.

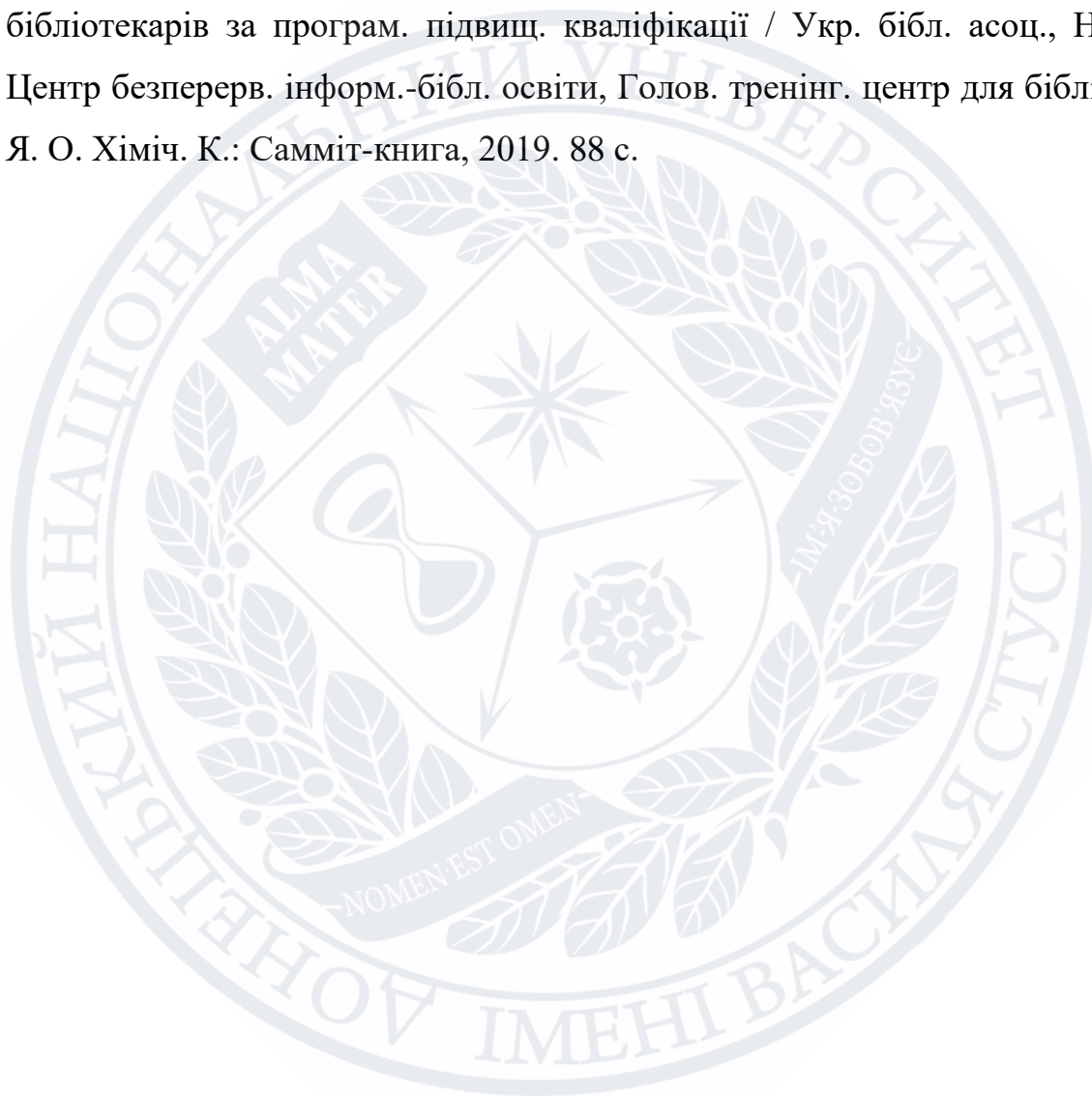
## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ПОСИЛАНЬ

1. Білик, О. Інтерактивне обслуговування користувачів публічних бібліотек України – шлях до самообслуговування / О. Білик // Бібл. планета. 2017. № 1. С. 30-36
2. Бондаренко, В. Бібліотечне інтернет-обслуговування: стан та перспективи : / Вікторія Бондаренко ; наук. ред. Тетяна Гранчак . Київ НАН України: Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, 2016. 276 с.
3. Електронний ресурс: сайт Вінницької міської ради «Бюджет громадських ініціатив» : <https://gromada.vmr.gov.ua/Lists/InfoAbout/ShowContent.aspx?ID=25>
4. Індивідуальне бібліотечне обслуговування : інформ. лист / уклад. І. В. Гулик ; відп. за вип. Л. І. Шпукал. Вінниця, 2018. 20 с. (Серія «На допомогу бібліотечному фахівцю»).
5. Інноваційні послуги публічних бібліотек: метод.- поради / Терноп. обл. універс. наук. б-ка, наук.-метод. від. ; підгот. Л. М. Козачок ; ред. Г. Й. Жовтко. Т. : [б. в.], 2018. –22с.
6. Найцікавіше в бібліотеках міста: Інформаційна довідка. Вип. 7/ Центральна міська бібліотека для дорослих імені Бориса Антоненка-Давидовича; упоряд. О.П. Дудка. Ромни, 2021.- 28 ст.
7. Постанова Кабінету Міністрів від 30 травня 1997 року № 510 «Про мінімальні соціальні нормативи забезпечення населення публічними бібліотеками в Україні» <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/510-97-%D0%BF>
8. Презентація на тему: " Бібліотека і місцева громада: шляхи взаємодії (огляд-аналіз проектів конкурсу співпраці бібліотек з місцевими громадами програми «Бібліоміст» Олена Башун,"
9. Руководство по мобильным библиотекам. Пересмотрено рабочей группой Секции публичных библиотек ИФЛА, координатор Иэн Стрингер. The Hague, IFLA Headquarters. 75p.



10. Словник нових бібліотечних термінів: Управління культури, туризму та охорони культурної спадщини Дніпровської районної у місті Києві держадміністрації Центральна районна бібліотека ім. П. Г. Тичини., Київ, 2017. 47с.

11. Хіміч, Я. О. Інноваційні зміни в бібліотеці на основі проектного, кадрового менеджменту та ініціативної діяльності бібліотек : посіб. для бібліотекарів за програм. підвищ. кваліфікації / Укр. бібл. асоц., НАКККиМ, Центр безперерв. інформ.-бібл. освіти, Голов. тренінг. центр для бібліотекарів ; Я. О. Хіміч. К.: Самміт-книга, 2019. 88 с.



**ДОДАТКИ**



## ДОДАТОК А

## Мобільний бібліотечний комплекс Вінницької районної бібліотечної системи





## ДОДАТОК Б

Обслуговування користувачів в салоні бібліобуса та проведення в ньому заходів



## ДОДАТОК В

## Афіша фестивалю «VinBookFest» 2021 року



Департамент  
інформаційної діяльності  
та комунікацій  
Вінницької обласної  
держадміністрації



ВІННИЦЬКА  
МІСЬКА РАДА



Заклад культури  
"Вінницька міська  
централізована  
бібліотечна система"

15,16 ТРАВНЯ 2021 РОКУ З 12 ДО 18 ГОДИНИ

# VINBOOKFEST

Місце проведення:

МІСТО ВІННИЦЯ, ЄВРОПЕЙСЬКА ПЛОЩА

На вас чекають:



Юрій Винничук (online)



Макс Кідрук



Ірен Роздобудько



Ніна Фіалко (online)



Артем Чех



Йоанна Ягелло (online)

\* Палітра видавництв та книгарень

\* Фотосесії у тематичних фотозонах

\* Флешмоби та інтерактиви

\* Лаунж-зона «Час читати»

\* Презентація проектів:  
«Мова. Культура. Німеччина»,  
«Дитяча інклюзивна література»,  
«Міні-музей історії книги»

\* Автограф-сесії майстрів художнього слова

Детальніша інформація:

<http://www.vinbiblio.com.ua/>  
<https://www.facebook.com/VINBOOKFEST/>

Партнери:







