

6. Білушак Т. М., Радковець О. І. Буктрейлер як мультимедійна реклама в популяризації книги автором в середовищі Інтернет. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика*. 2021. Т. 32(71). № 1, ч. 3. С. 247–252.



Маїтальяр Ірина Олександрівна
(*наук. керівник – канд. пед. наук, доцент Яворська Т. М.*)
Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця

ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК В УМОВАХ СУЧАСНИХ ВИКЛИКІВ

Сучасні потреби користувачів штовхають на розвиток нових форм бібліотечного обслуговування в Україні. На цьому етапі розвитку інформаційних технологій основним інструментом дистанційного обслуговування користувачів бібліотек є вебсайт. І йдеться не тільки про ознайомлення зі структурою певної бібліотеки, необхідною контактною інформацією, розкладом заходів на вебсайті, оскільки ведення електронного каталогу стає вже обов'язком кожної бібліотеки [1].

Розвиток інформаційних, цифрових технологій представлення й передавання даних стимулював потребу в модернізації традиційних механізмів розподілу й поширення бібліотечно-інформаційних ресурсів та активізував експерименти з новими інформаційними технологіями для покращення й пришвидшення інформаційного обслуговування користувачів, зокрема в дистанційному режимі [1].

До того ж останні події, пов'язані з пандемією COVID-19, виявили неабияку потребу у дистанційній роботі бібліотек. У березні 2020 р. на всій території України було запроваджено карантин (ст. 29 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб») та постановою Кабінету Міністрів України «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19»), а відповідно введено заборону на відвідування закладів освіти її здобувачами (Закон України «Про захист населення від інфекційних хвороб»: зі змінами, 2020; Постанова КМ України «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19», 2020). Зважаючи на посилення карантинних обмежувальних заходів у країні та з метою охорони здоров'я користувачів і співробітників, бібліотеки припинили надавати послуги й видавати книжки з фондів читальних залів та за абонементом [2].

Нові умови поставили бібліотечні установи у складне становище, оскільки виявилися недоліки дистанційного обслуговування. Одразу виникло багато різних аспектів діяльності, які мають бути проконтрольовані, а саме: якість і відповідність послуг, комунікація, фінансування, здоров'я тощо. Проте з іншого боку це дало поштовх для вдосконалення якості надання доступу до інформації.

Інформаційна підтримка наукового та освітнього процесів стала одним із найголовніших завдань університетських бібліотек в усьому світі, зокрема в Україні. Зміни у роботі бібліотек є складним процесом з огляду на вибір нових пріоритетів, завдань, адаптації до нових умов роботи, освоєння нетрадиційних технологій соціальної й економічної взаємодії, становлення в ролі виробника нових бібліотечно-інформаційних продуктів і послуг, які можна отримати віддалено, – онлайн чи за телефоном [2].

З початку повномасштабної війни в Україні постали нові умови в роботі всіх громадян. І якщо COVID-19 став поштовхом до розвитку дистанційної роботи, то війна на деякий час призупинила діяльність установ, організацій, підприємств. Війна має більший вплив на психологічний стан людини, ніж масовий «локдаун» під час пандемії, тож і бібліотечна справа не є винятком. У сучасних умовах війни в діяльності бібліотек виникають нові перешкоди та виклики.

У межах діяльності Методичного об'єднання бібліотек закладів вищої освіти м. Вінниці було прийнято рішення проаналізувати рівень адаптації колективів вінницьких бібліотек до роботи під час війни. Було проведено анонімне опитування, яке ставило мету зорієнтуватися та сформулювати важливі правила для збереження фізичного і психологічного здоров'я співробітників бібліотек [3].

Анонімне опитування проходило серед респондентів, 21 (42%), із яких займає керівну посаду (директор, заступник чи керівник структурного підрозділу бібліотеки), решта – 29 (58%) опитаних є працівниками бібліотек [3].

Головне запитання, поставлене респондентам, стосувалося емоційного стану, а саме: «Які емоції Ви відчували на початку повномасштабної війни?» (рис. 1). Під час аналізу відповідей найбільший відсоток у таких емоцій: тривога (35 ос., 70%), страх (32 ос., 64%) і з невеликим розривом розгубленість (20 ос., 40%). А найменше всього відчували такі емоції: безсилля (8 ос., 16%) та апатія (1 ос., 2%) [3].

3. Вкажіть, будь ласка, які емоції Ви відчували на початку повномасштабної війни в Україні (можна обрати декілька варіантів)? [Копіювати](#)

50 відповідей

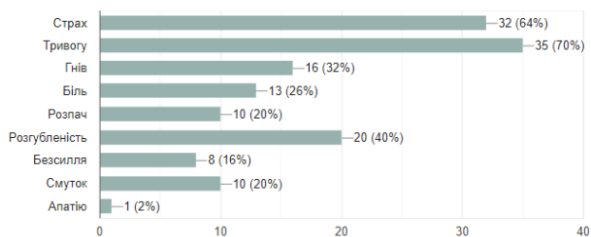


Рисунок 1 – Інфографіка емоційного стану респондентів на початку повномасштабної війни в Україні [3]

Наступне питання, що було поставлено: «Чи було відчуття, що важко власноруч опанувати свої емоції?». Серед опитуваних 29 (58%) респондентів зазначили, що здатні були самотійно впоратися зі своїми переживаннями, 21 (42%) респонденту важко було контролювати власний психоемоційний стан. За результатами перших питань прослідковується страх та розгубленість, що ускладнюють роботу і самих працівників, і користувачів. У стані постійних воєнних дій важливо вміти працювати з негативною інформацією та дотримуватись правил психологічної підтримки, оскільки не кожен це вміє чи готовий зробити, керівництво має підтримувати у команді позитивний настрій і працювати над його покращенням [3].

Отже, можемо стверджувати, що наразі робота з дистанційного обслуговування користувачів бібліотек має багато викликів, що суттєво впливають на розвиток діяльності бібліотек. Утім особливо зараз постає гостре питання згуртованості та об'єднаності і у невеликому колективі працівників, і на прикладі методичного об'єднання бібліотек ЗВО м. Вінниці, важливо пам'ятати про підтримку та співпрацю.

Список використаних джерел

1. Ісаєнко О. Бібліотечне дистанційне обслуговування в Україні на сучасному етапі. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського*. 2010. Вип. 27. С. 139–147.
2. Терещенко Н. М. Особливості роботи бібліотек в умовах карантину: огляд вітчизняного та світового досвіду. *Інтегровані комунікації*. Вип. 9. 2022. С. 59–66.
3. Колектив бібліотеки у кризовій ситуації: аналіз анкетування / метод. об'єднання бібліотек ЗВО м. Вінниці; Наукова бібліотека ВНМУ ім. М. І. Пирогова; упоряд. Я. С. Бондарчук, М. І. Мельник; відп. за вип. Н. М. Кравчук. Вінниця, 2022. 27 с.

