

Матвійчук Оксана Євгенівна

м. Київ

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8555-3645>

БІБЛІОТЕЧНА ПІДТРИМКА КОРИСТУВАЧІВ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ COVID-19

(на прикладі діяльності Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського)

Анотація. Висвітлено питання обслуговування користувачів у бібліотеках в умовах пандемії COVID-19. Розглянуто сучасні форми та методи роботи бібліотеки в онлайн-форматі. З'ясовано, що бібліотеки під час карантинних обмежень продовжують реалізовувати свою місію, знаходять можливості для поєднання активної діяльності і дотримання безпечних умов для своїх користувачів. Представлено досвід діяльності Державної науково-педагогічної бібліотеки імені В. О. Сухомлинського в умовах сучасних викликів. Зроблено висновок, що бібліотеки після скасування карантинних обмежень за умови дотримання санітарно-гігієнічних норм зможуть продовжувати свою діяльність та надавати бібліотечну підтримку користувачам.

Ключові слова: користувач, бібліотека, бібліотечна підтримка, діяльність бібліотек, пандемія COVID-19

Abstract. The article covers the issue of user service in libraries in the context of the COVID-19 pandemic. Modern forms and methods of library work in online format are considered. It has been found that libraries, during quarantine restrictions, continue to carry out their mission, find opportunities for active activities and a combination of safe conditions for their users. The experience of V.O.Sukhomlinsky State scientific and pedagogical library of Ukraine is presented in the conditions of modern challenges. It is concluded that libraries will be able to continue their activities and certify library support to users after the abolition of quarantine restrictions in compliance with sanitary and hygienic norms.

Keywords: user, library, library support, library activity, pandemic COVID-19.

Постановка проблеми та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Бібліотеки завжди відігравали важливу соціальну, освітню та культурну функцію в суспільстві. Від початку свого існування і до сьогодення вони змінювались, модернізувались, залишаючи в пріоритеті своєї діяльності – надання інформації читачам. Наразі бібліотека відходить від терміну «читач», натомість більше використовує «користувач». Бібліотека – інформаційний, культурний, освітній заклад (установа, організація) або структурний підрозділ, що має упорядкований фонд документів, доступ до інших джерел інформації та головним завданням якого є забезпечення

інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів, про що зазначено в Законі України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» [8].

Сучасний користувач перебуває у постійному інформаційному полі – створює, отримує, накопичує і обмінюється інформацією. Нерідко саме в бібліотеці, яка є «інтелектуальним посередником» між людиною та інформацією, він знаходить відповіді на свої інформаційні запити.

Неочікувано та непередбачувано у березні 2020 року почались світові зміни, причиною яких стала коронавірусна інфекція. В умовах поширення пандемії коронавірусу, коли все гостріше стає відчутною потреба в отриманні якомога повнішої інформації саме бібліотеки претендують на одне із найбільш достовірних джерел надання інформації, є одним з найважливіших параметрів якості інформації, що у свою чергу визначає їх цінність. Тому сьогодні важливо не лише засвідчити бібліотечну підтримку користувачів в умовах пандемії, а й зазначити важливість бібліотечних змін для подальшого розвитку бібліотечної та освітньої галузі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В усіх країнах світу бібліотека сприймається суспільством як важливий чинник сталого розвитку: О.Бруй, В. Ільганаєва, Л. Філіпова, Н.Грабар, Л.Березівська та інші. Бібліотека це також і потужний інформаційний центр сучасності пріоритетом діяльності якого рівний доступ до інформації, знань і культурного надбання [1;17].

Одним з основних принципів роботи сучасної бібліотеки має стати принцип орієнтації на користувачів, який передбачає необхідність постійного виявлення, оцінку та забезпечення їхніх потреб, відмічає дослідник А.Ржеуський [10]. Дослідниця В.Струнгар виділяє три типи комунікації: бібліотека – користувач, бібліотека – бібліотека, користувач – користувач [14;15;16]. На сьогодні бібліотеки дедалі більше нарощують свою присутність в інтерактивному медіа-середовищі, а саме в соціальних медіа, що дає змогу говорити про створення системи представлення бібліотек у цьому сегменті інформаційного простору: В.Горовий, Г.Булахова, О. Мар'їна, Т. Гранчак, К. Лобузїна та інші.

Мета дослідження – висвітлити діяльність бібліотек України, спрямовану на забезпечення інформаційних потреб користувачів в умовах пандемії COVID-19. На прикладі Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В.О.Сухомлинського (ДНПБ України імені В.О.Сухомлинського) представити сучасні форми і методи роботи бібліотек в контексті суспільних викликів.

Актуальність теми дослідження. Значне зростання об'ємів і потоків інформації, які циркулюють у всіх сферах діяльності людини, інтенсивний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, а також інтеграційні процеси в міжнародному інформаційному просторі змінили підходи до бібліотечної справи в усьому світі. Пандемія COVID-19, необхідність дотримання карантинних обмежень, кардинально змінили шляхи комунікації користувачів з бібліотеками, науковими та освітніми закладами. Але фізичне

закриття «дверей» бібліотек дало змогу відкрити цифрові «двері». І щоб не втратити довіру користувачів в умовах поточної пандемії COVID-19, усі бібліотеки України доклали і докладають максимум зусиль для належної організації роботи бібліотек. В першу чергу – це надання безоплатного доступу до своїх колекцій, розширення діапазону послуг та ресурсів, які можна отримати віддалено, он-лайн чи на телефон. В період карантину, люди, які залишились в просторі стін своєї оселі, потребують різноманітної підтримки, в тому числі інформаційної, що пов'язаної з бібліотеками, їх ресурсами та сервісами. Відразу ж на початку пандемії на бібліотечних сайтах з'явилась інформація та звернення до користувачів використовувати доступні бібліотечні ресурси в інтернеті [2;7;11;12]. Аби зацікавити користувачів, працівники бібліотек проводять різноманітні заходи на сайтах та сторінках соцмереж [5]. Майстер-класи, реклама книг, консультації щодо роботи з електронними сервісами все відтепер у форматі он-лайн. А ще карантин – це час для самоосвіти, ознайомлення з хмарними платформами для проведення онлайн-конференцій та багато іншого. На початку карантину бібліотеки здебільшого поринули в так звану внутрішню роботу: навели лад у фондах і на своїх просторах, «підтягли» списання і закінчили облік та інвентаризацію книжкових колекцій.

Оскільки сьогодні світ ще ширше відкриває доступ до інформації, тому важливим напрямом діяльності бібліотек є:

- забезпечення розкриття інформаційних ресурсів бібліотек через розширені пошукові можливості у каталогах для користувачів бібліотек;

- забезпечення універсального швидкого, простого та зручного доступу до усіх типів інформаційних ресурсів бібліотек України через єдиний пошуковий інтерфейс;

- запровадження сучасних сервісів доставки документів;

- мережевість, яка передбачає розбудову зв'язків та налагодження дистанційного доступу до ресурсів бібліотек [2; 14].

Як свідчать дописи фахівців бібліотек, на початку карантину найактуальнішою для користувачів була інформація саме щодо COVID-19 та боротьби з ним [11;12]. Багато інформаційних запитів пов'язано з тим, що переважна частина суспільства продовжує працювати, навчатися, самоудосконалюватися в різних сферах і тому потребує постійно нової інформації про новинки від провідних видавництв, бібліотек, інших культурних інституцій. Оскільки, звичне та злагоджене життя бібліотек несподівано вимушено змінилося через широке поширення Covid-19, бібліотекарям довелося змінити свої професійні функції, розширити канали комунікації з користувачами, самостійно опанувати онлайн-програми та допомагати користувачам, щодо налаштування дистанційного спілкування, працювати за змішаною формою й в онлайн-режимі. Значно розширився діапазон послуг і ресурсів у віддаленому режимі, взаємодія із користувачами, отримання від них зворотнього зв'язку через онлайн-консультації електронною поштою, телефоном, в соціальних мережах Facebook, Instagram. Саме мобільність

бібліотечної спільноти вплинула на ефективну діяльність бібліотек.

Викликів зазнала і система освіти. Вчителі, учні та батьки сьогодні навіть більше, ніж завжди, потребують інформаційно-ресурсної допомоги, яку надають освітянські бібліотеки [18].

Мережа освітянських бібліотек України є найчисельнішою і об'єднує 18066 бібліотек Міністерства освіти і науки України та Національної академії педагогічних наук України, з них – близько 15000 бібліотек загальноосвітніх навчальних закладів. Сукупний бібліотечний фонд складає 333,2 млн. примірників документів. Загальна кількість користувачів – 7,7 млн. осіб. Кількість працівників – понад 20 тис. осіб.

Методичним центром є Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В.О. Сухомлинського. Її метою діяльності є широке інформування освітянської спільноти про інформаційні ресурси бібліотеки [13].

В умовах COVID-19 бібліотека тимчасово призупинила роботу з обслуговування читачів та почала працювати дистанційно. Відразу від початку оголошення карантину, майже усі послуги, бібліотека перенесла в он-лайн. Інформацію про всі заходи та послуги розмістили на веб-порталі, поширили через соціальні мережі, зробили розсилки е-поштою так, щоб максимальна кількість користувачів про це були поінформовані. Наприклад: Шановні користувачі! ДНПБ України ім. В.О. Сухомлинського НАПН України для вашої зручності пропонує скористатися інформаційно-бібліотечними послугами у дистанційному режимі. Окремо на вебпорталі бібліотеки виділено рубрики «Презентації. Заходи. Вебінари»; «Пункт європейської інформації».

На сайті бібліотеки створено рубрику «Запитай бібліотекаря», в якій подано корисну для користувачів інформацію для зв'язку з бібліотекою, це: логін Skype, телефон Довідкової служби, електронну пошту. Про зустріч для індивідуальних консультацій з спеціалістами можна домовитися через skype, e-mail чи телефоном, обов'язково вказавши тему та коло питань зустрічі.

Інформування користувачів відбувається активно завдяки використанню мережі Facebook. Бібліотека щомісяця пропонує своїм користувачам ознайомитися з новими надходженнями до фонду ДНПБ України ім. В.О. Сухомлинського НАПН України, консулює як замовити потрібні видання через електронний каталог. Колектив бібліотеки активно долучаються, за допомогою дистанційних технологій (цифрових систем управління навчанням; он-лайн-систем, призначених для мобільних телефонів; інструментів для створення цифрового навчального контенту тощо), до підвищення власної компетентності. Зокрема наукові та бібліотечні працівники беруть участь у циклі безкоштовних дистанційних навчальних вебінарів та курсів (Clarivate Analytics, «Наукові публікації – Publ.Science», Prometheus та ін.); оволоділи цифровими навичками за сучасним форматом на національній онлайн-платформі з цифрової грамотності Міністерства цифрової політики України «Дія. Цифрова освіта», що є складовою національного проекту «Дія»; пройшли навчання за освітнім онлайн -курсом для бібліотекарів «Бібліотека –

відкритий публічний простір» на платформі «Відкритий університет Майдану»; курсом «Візуалізація даних»; опрацювали он-лайн курс «Digital-комунікації на платформі «Prometheus»; з курсом «Цифрові комунікації в глобальному просторі», який розрахований на всіх, хто хоче навчитись працювати з інформаційними технологіями на базовому рівні; з крос-платформним сервісом для створення графічного дизайну «Canva.com».

Для педагогів м. Києва, науковцями бібліотеки, було підготовлено он-лайн модуль «Інформаційні ресурси ДНПБ України ім.В.О.Сухомлинського як складник освітнього середовища». Під час ознайомлення з даною темою слухачі мають змогу переглянути віртуальну екскурсію по бібліотеці, ознайомитись із Календарем знаменних і пам'ятних дат у галузі освіти. Із зацікавленістю поставились педагоги до колекцій бібліотеки «Видатні педагоги України та світу»; «Педагоги-новатори», «Фонд В.О.Сухомлинського».

Педагоги столиці ознайомлюються з електронною бібліотекою, дізнаються про універсальний книжковий фонд, що містить близько 600 тис. примірників українською та іноземними мовами, значну частину якого становлять документи педагогічної й психологічної тематики. Під час проведення модуля надається консультативна допомога щодо пошуку необхідної інформації в базах даних: книги, періодика, бібліотечна справа, фонд авторефератів дисертацій, фонд рідкісних видань, документів іноземними мовами тощо.

Для вчителів-предметників, класних керівників та вихователів створено та надано доступ до бібліографічних покажчиків з актуальних питань педагогіки і психології; освітніх Інтернет-ресурсів; інформаційно-аналітичних ресурсів. Бібліографи підготували та оприлюднили наступні видання: «Психолого-педагогічна підтримка громадян в умовах пандемії Covid-19 (рекомендаційний бібліографічний список)»; «Законодавче та нормативно-правове забезпечення сфери освіти України для протидії поширенню Covid-19 (рекомендаційний бібліографічний список)»; «Бібліотеки в умовах пандемії Covid-19 (рекомендаційний бібліографічний список)» [6].

Окремо на веб-порталі бібліотеки виділено рубрики «Бібліотека Нової української школи»; «На допомогу професійній самоосвіті» для шкільних бібліотекарів, які поширюють інформацію серед учасників освітнього процесу.

ДНПБ України імені В. О. Сухомлинського НАПН України ініціювала та створює ряд онлайн-проектів: «Читаймо Сухомлинського он-лайн». Студіюйте твори видатного українського педагога-гуманіста Василя Сухомлинського, завантаживши їх із «Науково-педагогічної електронної бібліотеки». Думки щодо прочитаного та цитати висловів педагога, просять залишати в коментарях. Наступний проєкт «Sukhomlinsky News». Це публікація однойменного бюлетня, який із 2015 р. готує та оприлюднює Alan Cockerill , учений і популяризатор спадщини Василя Сухомлинського серед англомовних читачів у всьому світі. Бібліотека подає українську та англомовну версію бюлетня.

До уваги користувачів онлайн-проекти «Ми стоїмо на плечах наших попередників: Видатні педагоги-ювіляри»; та «Казки В.О. Сухомлинського у

підручниках та посібниках О.Я. Савченко», які адресовані працівникам закладів загальної середньої, дошкільної та позашкільної освіти, здобувачам освіти, батькам, широкому загалу. Спільні з Педагогічним музеєм України, Педагогічно-меморіальним музеєм В.О. Сухомлинського бібліотека готує онлайн-проекти «Афоризми Сухомлинського»; «Опис зображень із фондів музею та бібліотеки» (подається фото і підпису у форматі тексту про подію чи постаті, представлені на фото). Наприклад, під фото, на якому учениця доглядає за квітами в шкільній теплиці подано наступний текст «Краса створюється тільки красою, людина твориться тільки людиною».

Фахівцями бібліотеки підготовлено ряд віртуальних книжкових виставок: «Софія Федорівна Русова (1856–1940) – видатна українська педагогиня, громадсько-освітня діячка»; «Ні! Я жива! Я буду вічно жити!», присвячену 150-річчю від дня народження Лесі Українки та інші.

Організовано Всеукраїнську мережеву бібліотечну акцію «Поезія Лесі Українки – джерело невичерпної мудрості та незламної сили духу», в якій взяли участь бібліотекарі, вчителі та учні закладів загальної середньої освіти з різних областей України.

На сайті бібліотеки оприлюднено поради користувачам та бібліотечним фахівцям щодо діяльності в умовах пандемії: «Безпека бібліотек, читачів і співробітників під час і після пандемії COVID-19»; «COVID-19 і глобальна бібліотечна сфера / COVID-19 and the Global Library Field»; «Інформаційний дайджест і рекомендації щодо роботи бібліотек закладів освіти в умовах пандемії COVID»; «Бібліотеки в умовах епідемії COVID-19»; «Бібліотеки в умовах епідемії COVID-19»; «Бібліотеки в умовах пандемії COVID-19», рекомендаційний бібліографічний список літератури», підготовлений ДНПБ України імені В. О. Сухомлинського. Сьогодні колектив бібліотеки працює над новими проектами, ініціює різноманітні он-лайн заходи, постійно інформує своїх користувачів про них, тим самим надаючи бібліотечну підтримку.

Висновки. Пандемія коронавірусу COVID-19 створила для бібліотек незвичну ситуацію, що вимагає від працівників пошуку нових методів роботи, побудови власної стратегії на випадок форс-мажорних обставин у майбутньому. Бібліотеки під час карантинних обмежень продовжують реалізацію своєї місії, знаходять можливості для активної діяльності та поєднання безпечних умов для своїх користувачів. Саме під час карантину бібліотекарі усвідомили, що таке віртуальний користувач і як задовольняти його інформаційні потреби, це наблизило бібліотеки до якісно нового рівня функціонування та безперечно відкрило перед ними нові горизонти та можливості. Отже, бібліотека, поширюючи інформаційно-посередницькі повідомлення, що спрямовані на наповнення інформаційного простору, популяризацію діяльності, забезпечення ефективності роботи бібліотеки, у соціальних мережах, зокрема Facebook виконує завдання інформування, посередництва, продукування, акумуляції, сприяння, комунікації.

Сьогодні бібліотеки всього світу працюють над тим, щоб продовжувати надавати доступ до своїх послуг та ресурсів, прагнуть бути

конкурентоспроможним центром культурних комунікацій, інтелектуального й соціального розвитку та безперервної освіти, поєднуючи бібліотечне середовище і сучасні інформаційні технології, формують особливий простір для оприлюднення ідей, спілкування, творчості, від чого зростає їх актуальність, соціальний ефект і практична значущість.

Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В.О.Сухомлинського є потужним науково-освітнім соціально значущим інформаційно-комунікаційним центром, який здійснює науково-інформаційний супровід освіти й науки. Навіть в умовах пандемії COVID-19 бібліотека розробляє, удосконалює та впроваджує новітні сучасні послуги науково-інформаційного та бібліотечного обслуговування користувачів, швидко реагує на їх запити, намагається бути з ними в постійному контакті. Саморозвиток, культурне самозбагачення та самоосвіта допомагають бібліотекарям адаптуватись до нових умов роботи, знаходити слова підтримки своїм користувачам та самим впевнено рухатися далі, до нових звершень і перемог. Зрозуміло, що після епідемії світ вже буде іншим. Збільшуватиметься частка цифрових технологій і темпи їхнього зростання. Стануть нормою віддалена робота та віртуальні сервіси. Тому для кожної бібліотеки – це час для аналізу викликів, осислення та побудови стратегії подальшого розвитку.

Список літератури

1. Бібліотека – відкритий публічний простір. *ВУМ. Online*. 2020. URL: <https://vumonline.ua/course/library-open-public-space/>
2. Бібліотеки під час пандемії. *WОА*. 2020. URL: https://library-kswoa.blogspot.com/2020/04/blog-post_28.html
3. Бібліотечні ресурси та послуги на період карантину COVID-19. *Наукова бібліотека Національного університету «Києво-Могилянська академія»* : [офіц. сайт]. 2020. URL: <https://library.ukma.edu.ua/index.php?id=760>
4. Бібліотечні фонди в період пандемії. *Методична служба публічних бібліотек Києва* : [офіц. сайт]. 2020. URL: <http://olga-methodlibkyiv.blogspot.com/>
5. Дистанційна діяльність бібліотек області під час пандемії COVID-19: за результатами аналізу групи «Бібліотечна Житомирщина» у соціальній мережі Facebook / КЗ «Обласна універсальна наукова бібліотекам ім. О. Ольжича», НМВ; уклад. О. Ковальчук, ред. Г. Врублевська. Житомир, 2020. 6 с.
6. Електронні сервіси он-лайн. Державна науково-педагогічна бібліотека України ім. В. О. Сухомлинського. *Facebook*. 2020. URL: <https://www.facebook.com/dnpb.gov.ua>
7. Завжди на зв'язку... *Бібліонпростір*. 2020. № 9. С. 3–4.
8. Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80#Text>
9. Поки триває карантин: що пропонують найкращі бібліотеки світу – Центральна бібліотека / Українська бібліотечна асоціація. *Facebook*. 2020. URL:

<https://www.facebook.com/pg/ula.org.ua/posts/>

10. Ржеуський А. В. Аналіз інформаційних послуг бібліотек з допомогою інструментарію бенчмаркінгу. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2016. № 2. С. 97–105.

11. Світ ще ширше відкриває доступ до інформації. Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського : [офіц. сайт]. Київ, 2020. URL: <http://www.nbu.gov.ua/node/5198>

12. Скористайтесь вільним часом оптимально – для знань. Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського : [офіц. сайт]. Київ, 2020. URL: <http://www.nbu.gov.ua/node/5199>

13. Стратегія розвитку Державної науково-педагогічної бібліотеки України ім. В. О. Сухомлинського на 2017–2026 роки / [авт. Л. Д. Березівська, Д. О. Закатнов, Л. І. Страйгородська та ін.] ; за наук. ред. Л. Д. Березівської ; ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського. Київ, 2020. 28 с.

14. Струнгар В. Бібліотека і соціальні медіа: термінологічно-понятійний аспект. *Бібліотечний вісник*. 2014. № 6. С. 23–27.

15. Струнгар В. Представлення бібліотеки в інтерактивному медіасередовищі: змістовий аналіз. URL: <http://nbuviap.gov.ua/>

16. Струнгар В. Статистичний підхід до вивчення комунікації бібліотеки і користувача через соціальні медіа. *Science and Education a New Dimension. Humanities and Social Sciences*. 2015. № III (11). Вип. 67. С. 80–84.

17. Чотири простори бібліотеки: модель діяльності: практичний посібник / авт.-уклад.: О. Бояринова, О. Бруй, Л. Лугова, Я. Сошинська, І. Шевченко ; Укр. бібліот. асоц. Київ, 2020. 104 с.

18. Як вчителі та шкільні системи можуть діяти в умовах пандемії COVID-19. *Нова українська школа*. 2020. URL: <https://nus.org.ua/articles/yak-vchyteli-ta-shkilni-systemy-mozhut-diyaty-v-umovahpandemiyi-covid-19-porady-batka-pisa/>