

було оголошено конкурс на кращу книгу по 12 номінаціях та краще періодичне видання по 6 номінаціях, що дало змогу провести нагородження лауреатів, виявити книги, відсутні в бібліотеці як ОП.

Співпраця з видавцями й книгорозповсюджувачами дозволяє застосовувати комерційний маркетинг і отримувати прибутки. При комплектуванні фондів бібліотеки вдаються до таких елементів маркетингу, як товар, послуга (головним товаром є книга); маркетингові дослідження, вивчення книжкового ринку, ціновий маркетинг (включаючи аналіз цін на книжковому ринку для вибору партнерів),

ціноутворення та економічні розрахунки проведення форуму, надання платних послуг бібліотекою тощо; реклама як найбільш використовуваний елемент дає змогу рекламувати книгу, знайти коло інформаційних спонсорів форуму, учасників книжкового процесу, послуг і можливостей бібліотеки.

Поки що кожен форум завершується зверненням до владних структур з проханням вирішити першочергові завдання книжкової справи, а отже - й нагальні проблеми бібліотек з питань комплектування. Звичайно, хочеться сподіватися на кращі часи для інтелектуального розвитку нашого суспільства.

Бібліотечна психологічна служба

Нотатки бібліотечного психолога

Ярослава Хімич,

к.і.н., доц. кафедри бібліотекознавства та інноваційних технологій Державної академії керівних кадрів культури і мистецтв

◆ Міра ефективності використання бібліотечних ресурсів детермінується як об'єктивними, так і суб'єктивними чинниками. Серед суб'єктивних - особистісні характеристики читача та бібліотекаря.

◆ Знання причин відвідування бібліотек - одне з важливих питань у вивченні психологічних особливостей бібліотечної діяльності користувачів бібліотеки. З'ясування мотивів та цілей бібліотечної діяльності користувача допомагає бібліотекарю зрозуміти ті рушійні сили, які впливають на конкретну читачську поведінку в пошуку інформації, матеріалів для читання або написання роботи, а відтак, допомагає краще організувати свою професійну діяльність, виправдати сподівання користувача.

◆ Користувач не завжди може самостійно зорієнтуватися в «бібліотечному просторі», особливо великої бібліотеки, а часто він взагалі не знайомий з принципами роботи у бібліотеці. Існування загальних каталогів та фондів, а також підсобного фонду і каталогу до нього в спеціалізованих читальних залах, наявність картотеки журнальних статей та окремого залу періодичних видань, наявність фонду вільного доступу до літератури тощо створюють для користувача, особливо якщо він уперше звернувся до бібліотеки, певне психологічне (емоційно-інтелектуальне) навантаження. Допомогти користувачеві розібратися у технології бібліотеки, підказати найефективніші шляхи задоволення його бібліотечних потреб мають досвідчені бібліотекарі, чергові консультанти.

◆ Певний етичний та психологічний зміст має нести система різноманітних піктограм, схем і покажчиків розташування відділів бібліотеки, путівників по її фондах, алгоритмів бібліографічного пошуку тощо. Всі вони не лише полегшують доступ до інформації чи підвищують комфортність обслуговування, а й істотною мірою визначають характер взаємовідносин бібліотеки з користувачами.

◆ Як і кожен вид діяльності, бібліотечна діяльність читача має свій результат та оцінку. В разі, коли бібліотека або процес обслуговування не задовольняє потреб читача, результатом може стати негативна установка на бібліотеку або бібліотекаря.

◆ Загальну картину особливостей психології користувачів певної бібліотеки або певного читального залу може дати кореляція між соціально-демографічними характеристиками читача, його місцем у структурі читачького контингенту та особливостями структурних компонентів його бібліотечної діяльності (інформаційними потребами, ставленням до бібліотеки, установками, мотивами та метою звернення до неї, добором необхідних бібліотечних послуг, особливостями спілкування тощо).

Продовження на стор. 34.

то й плідно працювати. В 1874-1876 рр. було написано «Русскую историю в жизнеописаниях ее важнейших деятелей», де найбільше уваги приділено українським історичним діячам; у 1879-1880 рр. «Вестник Европы» надрукував «Руину»; в 1882-1884 рр. побачили світ «Мазепа» й «Мазепинцы». А скільки вийшло з під його блискучого пера творів раніше?!

Внесок Костомарова в розвиток історіографії, без перебільшення, величезний. А ще він натхненно заповідав нам любити й берегти Україну, цю чудову «землю, на якій живуть українці».

¹ Подорожний Н. Из памятной книжки (Воспоминания о Н.И.Костомарове) // Киев. старина. - 1895. - Т.49. - С.23.

² Николай Николаевич Ге. Письма, статьи, критика, воспо-

минания современников / Вступ. статья, сост. и примеч. Н.Ю.Зюграф. - М.: Искусство, 1978. - С.226-227, 231.

³ Государственный Русский музей: Живопись. 18 - начало 20 века. Каталог. - Л.: «Аврора», «Искусство», 1980. - С.194, №3395.

⁴ *Субтельний Орест*. Україна: Історія / Пер. з англ. Ю.І.Шевчука. Вступ. стаття С.В.Кульчицького. - К.: Либідь, 1991. - С.253.

⁵ Федорова В.И. В.В.Матэ и его ученики. - Л.: Художник РСФСР, 1982. - С.114.

⁶ Мордовцев Д.Л. Николай Иванович Костомаров в последние десять лет жизни (1875-1885) // Русс. старина. - 1885. - Т.48, декабрь. - С.637, 647; 1886. - Т.49, март. - С.360.

⁷ Thieme U., Becker F. Allgemeines Lexikon der Bildenden kunster von der Antike bis zur Gegenwart. B.10. - Leipzig: Verlag von E.A.Seemann, 1914. - S.441.

Бібліотечна психологічна служба

Нотатки бібліотечного психолога

(поч. на стор. 30)

Ярослава Хіміч,

к.і.н., доц. кафедри бібліотекознавства та інноваційних технологій Державної академії керівних кадрів культури і мистецтв

◆ Різноманітні читацькі міркування складаються, у кінцевому підсумку, в єдину систему громадської думки та уявлень про бібліотеку. Цей світ суб'єктивних читацьких поглядів не можна недооцінювати - його слід визнавати, досліджувати й враховувати насамперед тому, що він виступає одним з важливих регуляторів читацької поведінки.

◆ Вивчення фахово-особистісних особливостей бібліотечних працівників тісно пов'язане з вивченням специфіки їх спілкування з читачами в процесі обслуговування (коли професійні і особистісні якості виявляються найбільш наочно).

◆ Вміння бібліотекаря спілкуватися, вести діалог - вагомий фактор, що визначає ефективність обслуговування користувачів.

◆ Бібліотекар не повинен нав'язувати читачеві спілкування, але він має показати, що готовий до нього.

◆ На особливу увагу заслуговують спеціалізовані зали, саме існування яких ніби говорить про можливість фонду та співробітників задовольнити профільні інформаційні потреби читачів.

◆ Специфіка великої наукової бібліотеки полягає в тому, що такі кількісні характеристики, як кількість відвідувачів (користувачів) і обсяг виданої їм літератури на певних ділянках обслуговування об'єктивно обмежують можливість та, деякою мірою, і необхідність спілкування. Однак, якщо в користувача необхідність у спілкуванні є, а бібліотекар не готовий до нього (об'єктивно - перевантажений роботою, чи суб'єктивно - не хоче, не вміє спілкуватися), така ситуація - передумова конфлікту. Залежно від особистісних характеристик суб'єктів спілкування, їхнього емоційного стану, конфлікт може лишитися внутрішнім конфліктом читача чи бібліотекаря або перетворитися на міжособистісний конфлікт бібліотекар - читач.

◆ Наслідки конфліктної ситуації - незадоволення користувача та бібліотекаря, що впливає на їхню читацьку і професійну діяльність, знижує результати діяльності, формує певні негативні установки щодо процесу обслуговування та його суб'єктів.

◆ Запобігання виникненню конфліктних ситуацій, вчасне їх попередження і розв'язання має ґрунтуватися на кваліфікованому доборі бібліотечних кадрів (враховувати специфіку діяльності в системі «людина-людина»). Крім того, бібліотекар повинен мати можливість для психологічного розвантаження та для тренінгу своїх комунікативних здібностей тощо.