

Тетяна Миськевич,

аспірант, Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського

СУЧАСНА БІБЛІОТЕКА ЯК МУЛЬТИСЕРВІСНИЙ ЗАКЛАД

У статті розглядається трансформація соціальної місії та інформаційної функції бібліотеки в сучасних умовах, висвітлюється вітчизняний та закордонний досвід розширення бібліотечного обслуговування шляхом впровадження нових послуг та інформаційних продуктів. Розкривається роль і можливості сучасної бібліотеки в запобіганні деструктивним соціальним та інформаційним процесам у суспільстві.

Ключові слова: соціальне партнерство, соціальні працівники в бібліотеці, бібліотечні сервіси, інформаційно-консультативні послуги, соціальна нерівність, інформаційна нерівність.

Сучасні бібліотеки трансформуються та розвиваються разом із суспільством, беручи на себе роль громадських центрів – інформаційних, культурних, просвітницьких, соціальних тощо. У змінених соціально-економічних умовах дедалі більше зростає соціальна значущість бібліотечної діяльності – бібліотека стає тією установою, яка може консолідувати громадськість щодо розв’язання соціально значущих проблем і бере участь у становленні громадянського суспільства в країні [1, с. 7].

Одним з вимірів включення бібліотек у процеси соціальної інтеграції є можливість надання допомоги традиційно вразливим з погляду на адаптаційні можливості категоріям громадян, таким як безробітні, люди з особливими потребами, безпритульні, біженці та вимушені переселенці, громадяни з низьким рівнем доходів. Бібліотеки в силу своїх беззаперечних переваг, таких як авторитетний статус, досвід масового обслуговування, кадровий та матеріально-технічний ресурс, фундаментальність і системність, можуть стати унікальними центрами для розробки та впровадження нових підходів до розв’язання проблеми соціальної та інформаційної нерівності.

У сучасних наукових дослідженнях традиція гуманізації бібліотечної політики виражається в актуалізації пошуку ефективних моделей бібліотечної роботи задля задоволення потреб якнайширшого кола населення

та вирішення ряду завдань, які сьогодні постають перед суспільством. Зокрема, увагу науковців привертає тенденція трансформації соціальної та інформаційної діяльності бібліотек, що проявляється в розширенні асортименту бібліотечних послуг. За кордоном зазначена проблематика порушується в роботах Ф. Е. Говард (Francis E. Howard), Д. Естрейчер (Deborah Estreicher), Л. Луо (Lili Luo), С. Томас (Cyndy Thomas), М. Трокня (Mark Troknya), Л. Раїн'є (Lee Rainie), Дж. Б. Горріган (John B. Corrigan). Аналіз наукової літератури свідчить про актуальність цього питання і для вітчизняних дослідників, серед яких О. Гаращенко, Т. Козловська, О. Мурашко, Н. Чуянова, Я. Хіміч та ін.

Поширення знань та зв'язок користувача з інформацією завжди були пріоритетом у бібліотечному обслуговуванні, проте сьогодні масштаби та темпи соціальних трансформацій вимагають відповідних змін у традиційній діяльності бібліотеки як обслуговуючої структури. Поряд зі звичними формами діяльності на бібліотечній платформі розвиваються унікальні моделі взаємодії інформаційного обслуговування та соціальних послуг для різних категорій населення, що передбачає розширення напрямів роботи, зокрема, і через надання спеціалізованої консультативної допомоги та появу нових інформаційних сервісів, здатних забезпечити мультипотреби сучасного користувача.

У цьому контексті показовою є нині діюча в США, Австралії та Канаді програма SWITL (Social Workers in the Library), яка з 2009 р. втілює в життя досвід партнерських проектів між бібліотеками, професійними соціальними працівниками та спеціалістами інших галузей (медиками, юристами, психологами тощо).

Її головною метою став пошук шляхів розширення доступу до інформації про місцеві послуги соціального обслуговування для населення з можливістю отримання різного роду консультативної допомоги безпосередньо в приміщенні бібліотеки. При цьому бібліотечний персонал, як правило, виконує суто інформативну функцію, виступає в ролі промоутерів, доносячи інформацію про доступні соціальні сервіси в бібліотечному обслуговуванні, координує відповідну роботу, а також систематично проводить дослідження на предмет необхідності впровадження тієї чи іншої послуги, займається збором і обробкою відгуків користувачів. Консультаційні сервіси цієї програми спрямовано на надання допомоги в першу чергу емігрантам (за потреби, моголінгвальні відвідувачі отримують послугу перекладу), безробітним, інвалідам, безпритульним,

а також на розв'язання локальних проблем місцевої громади. Координація соціальної роботи SWITL охоплює такі питання:

- надання інформації про допомогу у розв'язанні проблем відсутності одягу, житла чи їжі;
- професійна психологічна допомога (консультації, групи підтримки та ін.);
- спеціалізована медична допомога (експрес-аналізи, обстеження, направлення до спеціалістів та ін.);
- правова допомога (значною популярністю користується проект «Адвокати в бібліотеці»);
- подолання наслідків стихійного лиха та втрат³;
- навчання та працевлаштування.

Наведений перелік послуг не є вичерпним. Робота програми постійно вдосконалюється відповідно до конкретних запитів та вимог, що визначаються на основі систематичного вивчення діяльності програми, актуальності її проблематики. Наведемо кілька прикладів успішного втілення проекту SWITL:

The Denver Public Library надає денний притулок безхатькам та жінкам з низьким заробітком, проводить інструктаж із працевлаштування та на предмет оволодіння необхідними навичками;

New York's Queens Library поширює інформацію про притулки для безпритульних, регулярно проводить програмні родинні заходи, а також надає спеціальні послуги для допомоги безробітним;

San Jose Public Library двічі на місяць запрошує до співпраці 2–3 професійних соціальних працівників, якими також можуть виступати волонтери та студенти;

San Francisco Public Library, Pima County Public Library та Washington Public Library концентрують свою увагу на програмах з охорони здоров'я, тісно співпрацюючи з державними структурами;

Dallas Public Library започаткувала ініціативу «Кава та бесіда», яка спрямована на пошуки шляхів контакту та порозуміння з безпритульними людьми; всім бажаючим надається можливість пройти тест на виявлення ВІЧ-інфекції;

Oakland Public Library при партнерстві Alameda County Law Library

³ Відомо, що після урагану «Катріна» 2005 р. у Новому Орлеані саме місцева бібліотека стала для громади координаційним центром, що виконував важливу функцію у ліквідації наслідків стихійного лиха.

організували програму надання безкоштовної юридичної допомоги та правової інформації.

Аналіз зарубіжного досвіду втілення проекту SWITL показує дієвість описаної моделі співпраці між спеціалістами-практиками та бібліотекарями. Зазначений формат бібліотечної роботи відповідає сучасному соціальному замовленню на функціонування спеціалізованих громадських центрів з надання кваліфікованого інформаційно-консультативного обслуговування населення, сприяє розширенню вільного доступу до суспільно важливих можливостей та ресурсів якнайширшого кола людей, відкриваючи нові перспективи в задоволенні суспільних потреб.

Розглядаючи приклади з зарубіжного досвіду, зазначимо, що в Україні концепція розвитку бібліотеки як центру соціальних ініціатив також знаходить своє втілення, передусім – у програмах соціального партнерства. Сьогодні традиція взаємодії бібліотек з різними установами та організаціями для проведення спільних заходів отримує новий поштовх для розвитку.

На відміну від описаного вище американського досвіду, соціальне партнерство в нашій державі здебільшого продовжує реалізовуватись у соціокультурному вимірі. Так, на сьогодні основними видами бібліотечної співпраці залишаються: професійне партнерство (взаємодія між різними бібліотеками: публічними, шкільними, бібліотеками вищих навчальних закладів, спеціалізованими тощо); партнерство з освітніми закладами (управліннями, відділами освіти, вищими навчальними закладами, загальноосвітніми та дошкільними закладами тощо); партнерство із закладами культури (музеями, будинками культури, будинками творчості, театрами, кінотеатрами, школами естетичного виховання, музичними школами, мистецькими навчальними закладами тощо) та партнерство з інформаційними органами (книговидавцями, рекламними фірмами, засобами масової інформації). Плідно співпрацюють бібліотеки і з різноманітними товариствами та спілками.

На сьогодні показовою є співпраця з етнічними об'єднаннями: греків, поляків, євреїв, білорусів тощо.

Водночас прогресивною формою взаємодії видається існуюча в Україні практика громадянського партнерства – співпраці бібліотечних установ з державними та громадськими структурами (органами державної влади та місцевого самоврядування, політичними партіями та об'єднаннями, молодіжними, жіночими, правозахисними організаціями тощо). Маючи

великий інформаційний потенціал та напрацьовані зв'язки, бібліотеки дедалі частіше стають ініціаторами акцій, програм та спільних проєктів. Метою такого партнерства є організація бібліотечного обслуговування на основі врахування інтересів усіх верств населення, зокрема покращення обслуговування його окремих груп (людей літнього віку, людей із спеціальними потребами, етнічних меншин тощо), а також забезпечення ефективних механізмів інформаційного обміну між владою і населенням. Дедалі частіше бібліотеки стають пунктом доступу громадян до офіційної інформації. Зазначимо, що зростання кількості підрозділів бібліотек, що здійснюють правове інформування, є реалізацією однієї з обов'язкових ознак демократичного суспільства: правове інформування в бібліотеці сприяє відкритості діяльності органів влади, забезпечує зворотний зв'язок з населенням за допомогою інформаційно-аналітичних служб бібліотек [2, с. 541].

Безпосередня участь місцевих бібліотечних установ у формуванні загального інформаційного поля регіонів відзначається оперативним наданням якісних інформаційних послуг у форматах, що максимально задовольняють потреби користувачів. Наведемо кілька прикладів громадянського партнерства, що успішно реалізується в діяльності численних громадських приймальень у бібліотеках країни:

– у Національній парламентській бібліотеці України діє громадська приймальня, яка надає безкоштовну юридичну допомогу всім верствам населення. Громадська приймальня надає такі види правової допомоги, як консультації та роз'яснення з правових питань; допомога у складанні документів правового характеру (звернень, окремих процесуальних документів тощо);

– на базі Пункту доступу громадян до правової інформації (ПДГ) відділу читальних залів Волинської ДОУНБ ім. Олени Пчілки проводиться прийом громадян у виїзній громадській приймальні Головного управління юстиції у Волинській області з надання безоплатної первинної правової допомоги;

– у громадській приймальні на базі Дніпропетровської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Первоучителів слов'янських Кирила та Мефодія надається безоплатна первинна правова допомога;

– у Чернівецькій обласній універсальній науковій бібліотеці ім. М. Івасюка відкрито громадську приймальню з надання первинної юридичної допомоги Української Гельсінської спілки з прав людини.

Окремої уваги заслуговує досвід роботи бібліотеки-філії с. Нове Село, Виноградівської РЦБС у Закарпатській області, діяльність якої тісно пов'язана з загальними потребами, завданнями та особливостями місцевої громади. Ця установа стала затребуваним місцевим інформаційно-просвітницьким центром, у якому при Консультаційно-інформаційному центрі «Право громади» спільно з районним управлінням юстиції громадської приймальні забезпечується вільний доступ усіх членів громади до конкретної, обґрунтованої та об'єктивної інформації з усіх питань життєдіяльності людини; надається соціально-правова інформація та доступ до правової інформації голів громадських організацій, громадської ради при РДА для захисту законних прав і інтересів членів громади; пропонуються безкоштовні консультації правової тематики насамперед незахищеним верствам населення – пенсіонерам, батькам багатодітних сімей, тимчасово непрацюючим, постраждалим від Чорнобильської аварії, у тому числі угорськомовному населенню (25 %). До мобільно-консультаційної групи залучаються волонтери – фахівці галузі права. Крім того, бібліотека також співпрацює з громадськими організаціями, здійснюється інформаційна підтримка для активізації роботи та реалізації соціально-культурних проектів територіальних громад.

Дедалі більше бібліотек своєю діяльністю доводять взаємовигідність співробітництва з місцевими адміністраціями. Ознакою часу стало і те, що наразі бібліотека стає тією установою, що може консолідувати громадськість у вирішенні соціально значущих завдань у країні. Варто відзначити діяльність бібліотечних установ, спрямовану на підвищення рівня поінформованості суспільства та формування у громадян толерантного ставлення до біженців і переселенців з АР Крим і Східних регіонів України та їх соціальної адаптації. З метою забезпечення та надання якісних бібліотечно-інформаційних послуг тимчасово переміщеним особам, налагодження ефективних механізмів комунікації громадян з місцевими органами влади, сприяння соціальній адаптації громадян, які були змушені покинути рідні місця проживання, на базі бібліотек створено центри підтримки громади з внутрішньо переміщеними особами та затверджено план організації і впровадження даної ініціативи в життя (наказ Міністерства культури України від 18.09.2014 р. № 773). Відповідна робота проводиться з підготовки бібліотечних фахівців для організації послуг з інформаційного забезпечення внутрішньо переміщених осіб та забезпечується організація бібліотечно-інформаційних послуг для таких громад. На сайті Націо-

нальної парламентської бібліотеки України створено окрему сторінку «На допомогу переселенцям і біженцям», безкоштовно працює Центр правової інформації; Національна бібліотека України для дітей обслуговує понад 300 дітей різного віку з Донецької і Луганської областей; на сайті Державної бібліотеки України для юнацтва та на сторінці Facebook розміщено матеріали з тематичним інформуванням: «Куди звернутися якщо...», а також є рубрика «Вимушеним переселенцям».

Завдяки багаторічному співробітництву Міністерства культури України та Міжнародної програми «Бібліоміст» на базі обласних універсальних наукових бібліотек створено 25 тренінгових центрів. За результатами роботи яких у 559 населених пунктах регіонів бібліотеки кваліфіковано надають послуги для внутрішньо переміщених осіб, фахівці більше тисячі бібліотек з різних регіонів пройшли тренінгові навчання з організації послуг для вимушених переселенців. Загалом, публічними бібліотеками постійно надаються послуги для внутрішньо переміщених осіб, серед яких: тренінги або консультація щодо ресурсів для ВПО в даній місцевості, допомога з отриманням документів, перереєструванням на отримання соціальних виплат, допомога з пошуком житла та роботи, використання комп'ютера та Інтернету в бібліотеці. Бібліотеки надають послуги для мешканців внутрішнього переміщення безкоштовно. Для цієї категорії людей безкоштовно надаються послуги психологів, постійно оновлюються книжкові та віртуальні виставки «Захист прав біженців», «Депортація кримських татар», організуються благодійні акції зі збору матеріальної та гуманітарної допомоги для осіб, переселених із зони АТО [3].

Здійснюють моніторинг висвітлення проблеми переселенців і інформаційно-аналітичні підрозділи бібліотек. Так, у матеріалах, підготовлених Центром досліджень соціальних комунікацій Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського, регулярно здійснюється огляд поточної ситуації та проблемних питань, пов'язаних з внутрішньо переміщеними особами, аналізується відповідний правовий базис та юридичні новації в українському законодавстві.

Партнерами бібліотек є також відділи й служби місцевих виконкомів: внутрішньої політики, юстиції, соціального захисту населення, у справах неповнолітніх, сім'ї та молоді, зайнятості. Надаючи регулярну інформаційну допомогу цим структурам, бібліотеки залучають їхніх представників до проведення різноманітних просвітницьких заходів, спрямованих

на інформування та правове виховання населення, профілактику правопорушень тощо. Наприклад, традиційною практикою для бібліотек стає залучення соціальних педагогів і працівників для проведення спільних заходів, працюючи, зокрема, над розв'язанням таких актуальних проблем, як насилля в неблагополучних сім'ях, соціалізація «дітей з вулиці», робота з важковиховуваними дітьми і підлітками. Водночас на базі бібліотек проводиться соціально-психологічне і соціально-правове консультування сім'ї, що дає їй змогу усвідомити та захистити свої права у взаєминах із соціальним середовищем, з освітньою системою [4].

В умовах, коли рівень життя людей падає і дуже багато сімей потрапляють у кризові ситуації, робота соціальних служб повинна бути налагодженою та продуктивною. Запобігання асоціальним явищам – проблема комплексна, тому потребує комплексного підходу. Один з дієвих механізмів цього комплексу – бібліотека, можливості якої соціальні працівники та педагоги, відповідні установи, центри соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді намагаються використати сповна [5].

Сучасна бібліотека завжди була й буде частиною суспільства, і впроваджена модель соціального партнерства засвідчує про активне включення бібліотек до сфери інтересів громадськості, водночас змінюючи традиційне сприйняття її користувачем. У процесі розширення асортименту сервісів бібліотека формує свій позитивний інформаційний образ та, будучи відкритою системою, отримує додаткові канали реалізації своїх стратегій, через які все більше представників різних верств населення приєднується до процесу співпраці.

Систематичне соціальне партнерство сприяє вирішенню завдань, що стоять перед суспільством, сприяє розвитку культури, освіти, інтелектуальному зростанню людей, входженню країни в інформаційне суспільство та світовий культурний процес. Незважаючи на те що бібліотеки мають великий досвід взаємодії з різними організаціями, соціальне партнерство в бібліотечній сфері – новий вид взаємодії бібліотек з усіма суб'єктами суспільства, націлений на погодження і реалізацію інтересів усіх учасників процесу вирішення соціальних завдань, його можна розглядати як інноваційний вид діяльності [6]. Необхідність пошуку нових підходів до традицій співробітництва бібліотек з іншими установами, комерційними структурами та органами місцевого самоврядування зумовлена не тільки викликаного сучасними інформаційними тенденціями необхідністю перетворення бібліотек на інформаційні центри, увага

до подальшого розвитку інформаційно-консультаційного обслуговування в бібліотечних установах перш за все демонструє усвідомлення цінності соціальної відповідальності та підтримки задля зростання індивідуального й суспільного добробуту в країні. А отже, переосмислення традиційної ролі бібліотеки як інформаційного навігатора відкриває нові можливості та перспективи в суспільному регулюванні, надаючи важливий імпульс для розвитку всієї соціально-економічної системи нашої держави.

Література

1. *Чуянова Н.* Взаємодія бібліотеки та громадського сектору – чинники формування суспільно-активного молодого громадянина [Електронний ресурс] / Н. Чуянова. – Режим доступу: <http://refs.in.ua/oblasna-biblioteka-dlya-yunactva-im-o-m-bojchenka-v3.html?page=7>. – Назва з екрана.
2. *Пестрецова О.* Бібліотечні центри правової інформації: досягнення і перспективи діяльності / О. Пестрецова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2013. – Вип. 36. – С. 540–548.
3. Бібліотеки проводять роботу із соціальної адаптації переселенців [Електронний ресурс] // Урядовий портал. – Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art_id=247822563. – Назва з екрана.
4. *Теслюк В.* Використання можливостей бібліотек у соціально-педагогічній роботі з «дітьми вулиці» / В. Теслюк // Вісн. Книжк. палати. – 2009. – № 8. – С. 45–48.
5. *Ковальчук Т.* Бібліотека як координатор у вирішенні проблеми щодо запобігання насиллю у неблагополучних сім'ях / Т. Ковальчук // Вісн. Книжк. палати. – 2011. – № 10. – С. 21–23.
6. Соціальне партнерство: новий імпульс розвитку публічних бібліотек : інформ.-аналіт. огляд // Донец. обл. універс. наук. б-ка ім. Н. К. Крупської ; уклад. Н. П. Супрунець. – Донецьк : Сх. вид. дім, 2009. – 24 с.
7. *Хіміч Я.* Інноваційні зміни в бібліотеці на основі проектного, кадрового менеджменту та ініціативної діяльності бібліотек / Я. Хіміч. – Київ : Самміт-книга, 2012. – С. 78–80.
8. *Мурашко О.* Социальное партнерство как фактор успешной деятельности библиотек : науч.-практ. пособие : серия «Современная библиотека» / О. Мурашко. – Москва : Литерра, 2008. – Вып. 40. – 144 с.
9. *Пашин А.* Управление библиотечным делом: системный подход : учеб.-метод. пособие / А. Пашин // Библиотекарь и время. XXI век. – 2006. – № 101. – С. 100–118.

10. *Акимова А.* Социальное партнерство / А. Акимова // Молодые в библиотечном деле. – 2008. – № 2. – С. 7–10.

11. *Гаращенко О.* Партнерство бібліотек та громадських організацій заради інтересів місцевої громади / О. Гаращенко // Бібл. форум України. – 2007. – № 4. – С. 36–39.

12. *Матлина С.* Нам не жить друг без друга: социальное партнерство в развитии библиотек / С. Матлина // Библиотечное дело. – 2007. – № 6. – С. 2–6.

13. *Luo L.* Social Workers in the Library: An Innovative Approach to Address Library Patrons' Social Service Needs [Electronic resource] / Lili Luo, Deborah Estreicher, Peter A. Lee, Cyndy Thomas, Glenn Thomas // Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML) 1: 73–82. – 2012. – Mode of access: http://qqml.net/papers/July_Issue/8_QQML_Journal_2012_Luo_Estreicher_Lee_Thomas_Thomas_1_73-82.pdf. – Title from the screen.

14. *Schmehl Hines S.* Connecting Individuals With Social Services: The Library's Role [Electronic resource] / S. Schmehl Hines // IFLA World Library and Information Congress. – 2015. – Mode of access: <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/512-hines-en.pdf>. – Title from the screen.

15. *Howard F.* Public Libraries and the Homeless: Our Homeless Customers and Social Workers in the Library [Electronic resource] / F. Howard. – Mode of access: https://works.bepress.com/francis_howard. – Title from the screen.

17. *Peet L.* Edmonton Public Library adds homeless outreach to five new branches [Electronic resource] / L. Peet // Library Journal. – Dec. 2014. – Mode of access: <http://lj.libraryjournal.com/2014/12/public-services/edmonton-public-library-addshomeless-outreach-to-five-new-branches>. – Title from the screen.

References

1. *Chuianova, N.* Vzaiemodiiia biblioteky ta hromadskoho sektoru – chynnyky formuvannia suspilno-aktyvnoho molodoho hromadianyna [Interaction between libraries and the public sector as factors of shaping of a socially active young citizen]. Retrieved from <http://refs.in.ua/oblasna-biblioteka-dlya-yunactva-im-o-m-bojchenka-v3.html?page=7> [in Ukrainian].

2. *Pestretsova, O.* (2013). Bibliotechni tsentry pravovoi informatsii: dosiahnennia i perspektyvy diialnosti [Library Centers of Legal Information: achievements and prospects of their activities]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky*

Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine, issue 36, pp. 540–548 [in Ukrainian].

3. Biblioteky provodiad robotu iz sotsialnoi adaptatsii pereselentsiv [Libraries are working with social adaptation of migrants]. *Uriadovi portal – Governmental Portal*. Retrieved from http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art_id=247822563 [in Ukrainian].

4. Tesliuk, V. (2009). Vykorystannia mozhlyvosti bibliotek u sotsialno-pedahohichnii roboti z «ditmy vulytsi» [The use of libraries' opportunities in social and educational work with «street children»]. *Visnyk Knyzhkovoï palaty – Bulletin of the Book Chamber*, no. 8, pp. 45–48 [in Ukrainian].

5. Kovalchuk, T. (2011). Biblioteka yak koordynator u vyrishenni problemy shchodo zapobihannia nasylliu u neblahopoluchnykh simiakh [Library as a coordinator in solving the problem of violence prevention in dysfunctional families]. *Visnyk Knyzhkovoï palaty – Bulletin of the Book Chamber*, no. 10, pp. 21–23 [in Ukrainian].

6. Suprunets, N. (Eds.). (2009). Sotsialne partnerstvo: novyi impuls rozvytku publichnykh bibliotek [Social partnership: a new impetus to the development of public libraries]. Donets. obl. univers. nauk. b-ka im. N. K. Krupskoi. Donetsk: Skh. vyd. dim [in Ukrainian].

7. Khimich, Ya. (2012). Innovatsiini zminy v bibliotetsi na osnovi proektnoho, kadrovoho menedzhmentu ta initsiatyvnoi diialnosti bibliotek [Innovative changes in library which are based on the project, personnel management and Libraries initiative activities]. Kyiv: Sammit-knyha, pp. 78–80 [in Ukrainian].

8. Murashko O. (2008). Socialnoe partnerstvo kak faktor uspehnykh dejatelnosti bibliotek [Social partnership as a factor of successful activity of libraries]. ser. «Sovremennaja biblioteka», issue 40, p. 144. Moscow: Literra [in Russian].

9. Pashin, A. (2006). Upravlenie bibliotечnym delom: sistemnyj podhod [Management of librarianship: a systematic approach]. *Bibliotekar i vremia. XXI vek – Librarian and Time. XXI century*, no. 101, pp. 100–118 [in Russian].

10. Akimova, A. (2008). Socialnoe partnerstvo [Social partnership]. *Molodye v bibliotечnom dele – Youth on Library Business*, no. 2, pp. 7–10 [in Russian].

11. Harashchenko, O. (2007). Partnerstvo bibliotek ta hromadskykh orhанизatsii zarady interesiv mistsevoi hromady [Partnership of libraries and public organizations for the benefit of a local community]. *Bibliotечnyi forum Ukrainy – Library Forum of Ukraine*, no. 4, pp. 36–39 [in Ukrainian].

12. Matlina, S. (2007). Nam ne zhit drug bez druga: socialnoe partnerstvo v razvitii bibliotek [We can not live without each other: social partnership in the development of libraries]. *Bibliotchnoe delo – Library Business*, no. 6, pp. 2–6 [in Russian].

13. Luo, L., Estreicher, D., Lee, A. Peter, Thomas, C., Thomas, G. (2012). Social Workers in the Library: An Innovative Approach to Address Library Patrons' Social Service Needs. Qualitative and Quantitative Methods in Libraries. Retrieved from http://qqml.net/papers/July_Issue/8_QQML_Journal_2012_Luo_Estreicher_Lee_Thomas_Thomas_1_73-82.pdf [in English].

14. Schmehl, Hines S. (2015). Connecting Individuals With Social Services: The Library's Role. IFLA World Library and Information Congress. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/512-hines-en.pdf> [in English].

15. Howard, F. Public Libraries and the Homeless: Our Homeless Customers and Social Workers in the Library. Retrieved from https://works.bepress.com/francis_howard [in English].

17. Peet, L. Edmonton. Public Library adds homeless outreach to five new branches. *Library Journal*. (Dec. 2014). Retrieved from <http://lj.libraryjournal.com/2014/12/public-services/edmonton-public-library-addshomeless-outreach-to-five-new-branches> [in English].

Стаття надійшла до редакції 10.06.2016.

Tetiana Myskevych,

Ph.D. Student, V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

Modern Library as a Multiservice Institution

The article reviews the transformation of a library's social mission and informational function under the current conditions and covers Ukrainian and foreign experience in provision new librarian services and informational products. The role of modern library and its prospects in the prevention of destructive social and information processes in society has elucidated.

Actualization of the issue of making appropriate changes to the traditional activities of a library as a service institution is caused by highly dynamic information and socio-economic processes. The examples of unique models of interaction between information services and social services for various categories of the population, which carried out on the library platform along with the usual forms of activity, is the subject of the article

Keywords: social partnership, social workers in a library, librarian services, informational and consulting services, social inequality, informational inequality.

Татьяна Миськевич,

аспирант, Национальная библиотека Украины имени В. И. Вернадского

Современная библиотека как мультисервисное учреждение

В статье рассматривается трансформация социальной миссии и информационной функции библиотеки в современных условиях, освещается отечественный и зарубежный опыт расширения библиотечного обслуживания путем внедрения новых услуг и информационных продуктов. Раскрывается роль и возможности современной библиотеки в предотвращении деструктивных социальных и информационных процессов в обществе.

Актуализация вопроса о внесении соответствующих изменений в традиционную деятельность библиотеки как обслуживающей структуры вызвана высокой динамичностью информационных и социально-экономических процессов. Предметом рассмотрения в предлагаемой публикации являются уникальные модели взаимодействия информационного обслуживания и социальных услуг для различных категорий населения, осуществляемые на библиотечной платформе наряду с привычными формами деятельности.

Ключевые слова: социальное партнерство, социальные работники в библиотеке, библиотечные сервисы, информационно-консультативные услуги, социальное неравенство, информационное неравенство.