**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

Юридичний факультет

Кафедра філософії, культурології та інформаційної діяльності

**Токарєва С.І.**

**ВИПУСКНА РОБОТА БАКАЛАВРА**

## Організація інформаційного обслуговування внутрішньо переміщених осіб в умовах функціонування публічної бібліотеки

Сєвєродонецьк 2020

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

# Навчально-науковий інститут (факультет)\_\_\_\_\_юридичний\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(повне найменування інституту, факультету)

# Кафедра філософії, культурології та інформаційної діяльності\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(повна назва кафедри)

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до кваліфікаційної випускної роботи

освітній ступінь \_\_\_\_бакалавр\_\_\_\_

(бакалавр, магістр)

спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

(шифр і назва спеціальності)

спеціалізація\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(назва спеціалізації)

на тему: Організація інформаційного обслуговування внутрішньо переміщених осіб  в умовах функціонування публічної бібліотеки

Виконав: студент групи ІБС-16 з \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.І. Токарєва

(підпис) (ініціали і прізвище)

Керівник: канд. пед. наук, доц. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ І.М.Сілютіна

(підпис) (ініціали і прізвище)

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ І.М.Сілютіна (підпис) (ініціали і прізвище)

Рецензент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В.Єпіфанова

(підпис) (ініціали і прізвище)

Сєвєродонецьк 2020

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

# Навчально-науковий інститут (факультет) \_\_\_юридичний\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(повне найменування інституту, факультету)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Кафедра \_\_\_\_\_\_\_\_філософії, культурології та інформаційної діяльності\_

Освітній ступінь \_\_\_\_\_\_\_\_бакалавр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, магістр)

спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»\_\_\_\_\_\_

# (шифр і назва спеціальності)

спеціалізація \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(назва спеціалізації)

|  |
| --- |
| ЗАТВЕРДЖУЮЗавідувач кафедри **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**І.М.Сілютіна  “\_\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_року |
|  |

## З А В Д А Н Н Я

### НА ВИПУСКНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА СТУДЕНТУ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_** Токарєвій Світлані Іванівні **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(прізвище, ім’я, по батькові)

1. Тема роботи Організація інформаційного обслуговування внутрішньо переміщених осіб  в умовах функціонування публічної бібліотеки\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Керівник роботи \_Сілютіна Ірина Миколаївна, канд. пед. наук, доц.

( прізвище, ім’я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджений наказом університету від « 06 » травня 2020 року № 81/15.34

Строк подання студентом роботи\_\_\_12.06.2020\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Вихідні дані до роботи обсяг роботи – 50-60 сторінок основного тексту (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаних джерел оформлюється згідно з бібліографічними нормами, додатки. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): проаналізувати сучасний стан проблеми; здійснити огляд наукових джерел за темою дослідження; викласти основні теоретичні та практичні положення, що розкривають тему роботи; зробити висновки \_\_\_\_\_

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов’язкових креслеників):таблиці, рисунки, схеми**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Консультанти розділів роботи:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Розділ | Прізвище, ініціали та посада  консультанта | Підпис, дата | |
| завдання  видав | завдання  прийняв |
| 1. | Сілютіна І.М. – доцент кафедри філософії культури і інформаційної діяльності |  |  |
| 2. | Сілютіна І.М. – доцент кафедри філософії культури і інформаційної діяльності |  |  |

7. Дата видачі завдання \_\_\_\_25.09.2019

#### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **З№/п** | **Назва етапів дипломного проектування** | **Строк виконання етапів** | Примітка |
| 11. | Збір інформації, робота над бібліографією | Жовтень 2019 |  |
| 22. | Актуалізація теми, постановки мети і завдань дослідження, складання робочого плану | Листопад 2019 |  |
| 33. | Робота над розділом 1 | Грудень 2019 |  |
| 44. | Робота над розділом 2 | Лютий – березень 2020 |  |
| 65. | Робота над висновками, оформлення дипломної роботи бакалавра | Травень 2020 |  |
| 76. | Підготовка дипломної роботи до захисту та її захист | Червень 2020 |  |

**Студент**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_**С.І. Токарєва**\_\_\_\_\_\_\_**

( підпис ) (ініціали і прізвище)

**Керівник роботи** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_**І.М. Сілютіна**\_\_\_\_\_\_**

( підпис ) (ініціали і прізвище)

**РЕФЕРАТ**

Випускна кваліфікаційна робота бакалавра: 75 с., 91 джерело, 5 дод.

Розглянуто традиції та новації інформаційного обслуговування в умовах функціювання публічних бібліотек. Розкрито поняття інформаційних потреб та завдання їх аналізу. Визначено специфіку інформаційних потреб внутрішньо переміщених осіб в рамках збройного конфлікту в Україні та світі. Проаналізовано стан інформаційного обслуговування внутрішньо переміщених осіб на прикладі центральної бібліотеки КЗ «Лисичанська ЦБС» та запропоновано шляхи його вдосконалення.

БІБЛІОТЕКА, ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНІ ОСОБИ, ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ, ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЦЕНТР, ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ, ІНФОРМАЦІЙНІ ПОСЛУГИ, СОЦІАЛЬНА АДАПТАЦІЯ, ЦЕНТРАЛЬНА БІБЛІОТЕКА.

**Перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень і термінів**

|  |  |
| --- | --- |
| ВНЗ | заклад вищої освіти |
| ВПО | внутрішньо переміщені особи |
| ЗМІ | засоби масової інформації |
| ІКТ | інформаційно-комунікаційні технології |
| ІО | інформаційне обслуговування |
| ІП | інформаційні потреби |
| ІФЛА | інформаційні потреби |
| ООН | Організація Об'єднаних Націй |
| ООС | Операція Об'єднаних сил |
| СКС | систематична картотека статей |
| ЦБ | центральна бібліотека |
| ЦБС | централізована бібліотечна система |
| ЮНЕСКО | Організація Об'єднаних Націй з питань освіти, науки і культури |
| IDMC | внутрішній центр моніторингу переміщень |

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень і термінів** | 4 |
| **ВСТУП** | 5 |
| **Розділ 1. ТЕОРЕТИКО-ІСТОРИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ** |  |
| 1.1.Інформаційне обслуговування публічних бібліотек: традиції та новації | 8 |
| 1.2. Поняття інформаційних потреб та завдання їх аналізу | 17 |
| 1.3. Інформаційні потреби внутрішньо переміщених осіб в умовах збройного конфлікту: досвід України та світу | 30 |
| **Розділ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ** |  |
| 2.1. Аналіз стану інформаційного обслуговування внутрішньо переміщених осіб КЗ «Лисичанська ЦБС» | 38 |
| 2.2. Шляхи вдосконалення інформаційного обслуговування внутрішньо переміщених осіб в умовах КЗ «Лисичанська ЦБС» | 47 |
| **ВИСНОВКИ** | 56 |
| **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ** | 60 |
| **ДОДАТКИ** | 70 |

**ВСТУП**

**Актуальність дослідження.** Сьогодення розвинених країн характеризується стрімким розвитком технологій, поширенням каналів зв’язку, можливістю миттєвого обміну інформацією з будь-якою точкою світу. Все це призвело до процесів глобалізації інформаційного суспільства, в якому головну роль відіграють аспекти подолання нерівності у доступі до інформації, електронної культури та мережевої взаємодії, свободи пошуку ресурсів, отримання та розповсюдження знань, доступності інформації як найбільш важливого критерію її ефективного використання. Саме в доступності інформаційних ресурсів ключову роль відіграють бібліотеки – невід’ємні складові інформаційного співтовариства. Як зазначила у своєму привітанні учасникам 74-го Генерального Конгресу ІФЛА генерал-губернатор Канади Мішель Жан, «бібліотекарі сприяють подоланню бар'єру між інформаційним багатством і бідністю за допомогою розробки системи навчання інформаційної письменності і освіти протягом усього життя.» [13].

Діяльність бібліотек спрямована на формування єдиного інформаційно-комунікативного простору; створення системи забезпечення прав громадян на отримання, розповсюдження і використання інформації, підвищення рівня освіти, науково-технічного і культурного обміну [62].

Усі зміни, що відбуваються в нашій країні після початку збройного конфлікту на сході України та анексії Криму, суттєво вплинули на роль і місце бібліотеки в суспільстві, поставили перед нею нові вимоги та завдання, обумовили перегляд традиційних підходів до організації роботи, пошук нових шляхів розвитку. В бібліотеках країни з’явилася нова категорія користувачів внутрішньо переміщені особи (ВПО), які зіткнулися з проблемою реалізації своїх прав, гарантованих Конституцією України, в тому числі виборчих, трудових соціальних; захисту права власності; відновлення втрачених ідентифікуючих документів тощо.

Внутрішньо переміщені особи, які знаходяться на підконтрольній Україні території, та жителі окупованих територій відчувають себе розгубленими і пригніченими, в стані повної невизначеності та нестабільності, без впевненості у завтрашньому дні. Вони знаходяться у постійному пошуку інформації про себе та про подальші дії щодо інтеграції у вже складене суспільство. Основними джерелами інформації при цьому є інформація з вуст у вуста, дзвінки друзям та родичам, на гарячі лінії, соціальні мережі, церкви. національні телеканали. Основною проблемою в соціальній адаптації ВПО є відсутність інформаційного центру, який би сприяв адаптації, ресоціалізації вимушених переселенців. Враховуючи кількісні показники цієї категорії населення, яке потребує інформаційної підтримки, дослідження цієї проблеми набуває неабиякої актуальності для бібліотек, які в сучасному суспільстві діють як інформаційні центри і які здатні допомогти ВПО у вирішенні їх потреб.

Вивченням потреб, з якими стикаються ВПО, займаються багато науковців, проведено багато досліджень. Серед сучасних вітчизняних вчених це питання розробляється такими науковцями як О. Балакірєва, Т. Доронюк, О. Міхеєва, Ю. Муромцева, У. Садова, В. Середа, Т. Старинська, А. Солодько та ін. [44]. Значний внесок у вивчення потреб жінок та людей третього віку своїми напрацюваннями внесла Ольга Балакірєва [7]. Вплив на розробку проблеми адаптації ВПО у своїй працях здійснила В. Середа та О. Міхеєва [54, 74]. Нові напрями бібліотечної роботи з допомоги ВПО запропонувала О. Желай [29]. О.В. Балуєва, спираючись на міжнародний досвід, проаналізувала потреби ВПО зарубіжних країн та привела шляхи вирішення потреб ВПО в Україні [9]. С.Б. Булеца, також здійснила аналіз національного і міжнародного аспектів забезпечення прав ВПО та визначила основні правові потреби ВПО та механізми їх вирішення [18].

Таким чином, можна стверджувати, що проблема задоволення інформаційних потреб ВПО та вдосконалення інформаційного обслуговування є актуальною, що й обумовило вибір теми дослідження.

**Метою дослідження** є розробка шляхів вдосконалення інформаційного обслуговування внутрішньо переміщених осіб в умовах КЗ «Лисичанська ЦБС».

**Об’єкт дослідження** - інформаційні потреби ВПО в умовах збройного конфлікту.

**Предмет дослідження** - інформаційне обслуговування ВПО центральною бібліотекою КЗ «Лисичанська ЦБС» для забезпечення їх адаптації та інтеграції в новому середовищі.

**Гіпотеза дослідження –** вдосконалення інформаційного обслуговування внутрішньо переміщених осіб в умовах КЗ «Лисичанська ЦБС» буде можливим за умови аналізу та дослідження інформаційних потреб внутрішньо переміщених осіб в умовах збройного конфлікту.

На основі об'єкта, предмета, мети та гіпотези було сформульовано **завдання:**

- розглянути традиції та новації інформаційного обслуговування в умовах функціонування публічних бібліотек;

- розкрити поняття інформаційних потреб та завдання їх аналізу;

- визначити специфіку інформаційних потреб внутрішньо переміщених осіб в рамках збройного конфлікту в Україні та світі;

- проаналізувати стан інформаційного обслуговування внутрішньо переміщених осіб в КЗ «Лисичанська ЦБС»;

- запропонувати шляхи вдосконалення інформаційного обслуговування внутрішньо переміщених осіб в умовах КЗ «Лисичанська ЦБС».

**Методи дослідження.** Для вирішення поставлених завдань і вирішення сформульованої проблеми в роботі був використаний комплекс взаємодоповнюючих методів: узагальнення для з'ясування змісту базових понять дослідження, системний підхід, термінологічний принцип, статистичний аналіз даних, шляхи вдосконалення задоволення інформаційних потреб ВПО для адаптації та інтеграції ВПО в новому середовищі.

**Наукове і практичне значення дослідження** полягає в визначенні інформаційних потреб ВПО, аналізі інформаційних послуг, які можуть надаватися ЦБ КЗ «Лисичанська ЦБС» з цієї проблематики, визначенні перспектив щодо вдосконалення інформаційного обслуговування ВПО в умовах ЦБ КЗ «Лисичанська ЦБС».

**Апробація результатів дослідження.** Основні наукові положення, висновки і результати дослідження оприлюднені й обговорені в доповіді на Всеукраїнській науково-практичній конференції студентів, аспірантів та науковців «Молодь і наука: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку права в Україні»**»**, яка відбулася на базі юридичного факультету Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля 22 травня 2020 р.

Випускна кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Основний текст налічує 52 сторінки, бібліографія включає 91 джерело.

**Розділ 1. ТЕОРЕТИКО-ІСТОРИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

* 1. **Інформаційне обслуговування публічних бібліотек: традиції та новації**

Бібліотеки – одне з найбільших надбань цивілізації. Без них неможливо уявити собі життя громадян будь-якої країни. Оскільки саме бібліотека формує нашу свідомість та є центром суспільного, духовного та культурного життя країни, вона акумулює у собі звичаї, традиції, історію і культуру. Крім того, вона робить доступними для людей світові літературні багатства, дає можливість долучитися до інтелектуальних і духовних джерел інших народів і культур, є хранителькою слова, знання, інформації, залишається найбільш потрібною із усіх закладів культури впродовж всього життя людини [36].

Бібліотеки в Україні з’явилися з ХІ століття при монастирях та церквах як збірки рукописів та рукописних книг. Перші згадки про рукописи відносяться до Києво-Печерського монастиря, при кафедрі св. Софії з 1037 року та інші. В ХІХ ст. при навчальних закладах за допомогою прогресивно настроєної інтелігенції були створені бібліотеки сучасного зразка, як упорядковані книгозбірні, призначені для широкого користування.

Становище українських бібліотек значно погіршилося після революційних подій та Першої світової війни: було знищено велика кількість зібрань, які мали історичне і духовне значення для нашої держави. Але в цей час з’являються і нові громадські бібліотеки, а також бібліотеки у вищих та середніх навчальних закладах.

У 1918 р. було видано закон про заснування Національної бібліотеки України в Києві, яка в 1919 р. вона була перейменована на Всенародну бібліотеку. Нині це найбільша державна публічна бібліотека в Україні.

На сьогодні загальна світова чисельність бібліотек різних систем і відомств сягає більше півмільйона, а кількість користувачів наближається до двох мільярдів осіб [1]. Ключовим завданням цих найважливіших соціокультурних установ як основних накопичувачів, зберігачів і розповсюджувачів знань, є задоволення інформаційних потреб користувачів. Відомо, що інформаційні потреби пронизують усі сторони життя; без їх задоволення неможливо існування людини ні як біологічного організму, ні як члена соціуму, неможлива ні його професійна діяльність, ні повсякденне буденне життя, отже, інформаційні потреби, є обов'язковим компонентом всіх видів потреб людини і, відповідно, всіх видів діяльності з їх задоволення [76].

XXI століття висунуло нові вимоги до бібліотеки. Книгозбірні сучасного світу відіграють особливу роль. Інформаційний пошук в наш час динамічного розвитку суспільства, став найважливішим видом людської діяльності. Доносячи до читачів весь спектр різноманітних знань та інформаційних потоків, розкриваючи реальну картину світу, бібліотека сприяє всебічному розвитку особистості, вихованню кращих громадянських якостей, самосвідомості і робить вічно живим все краще, що було створено в світі та відкрито в самій людині протягом століть [36].

Фундаментальні положення, на яких базується діяльність сучасних бібліотек, закріплені, перш за все, в міжнародних і національних нормативно-правових актах, що регламентують діяльність сучасних бібліотек, рішеннях і рекомендаціях громадських, в тому числі професійних об'єднань і асоціацій [47]. В них підкреслюється особлива роль бібліотек для забезпечення безперервного навчання, самостійного прийняття рішень та культурного розвитку громадян і соціальних груп, розширення можливостей для широко інформованих громадян щодо здійснення своїх демократичних прав [46].

Серед них - Маніфест ЮНЕСКО про публічні бібліотеки (1994) [52]*;* Копенгагенська декларація про публічні бібліотеки (1999), Керівництво ІФЛА / ЮНЕСКО по розвитку служби публічних бібліотек (2001) [71], Маніфест ІФЛА про Інтернет (2014) [51], Олександрійський маніфест (2005) [85], Матеріали Всесвітнього саміту з інформаційного суспільства (2003, 2005) [91], програма ЮНЕСКО «Інформація для всіх» (2001) [86], доповідь ЮНЕСКО «До суспільств знання» (2005) [39].

У цих документах визначено основні перспективні завдання діяльності бібліотек в умовах реалізації вільного доступу до інформації та побудови суспільства знання:

- забезпечення вільного й рівноправного доступу громадян до всіх видів суспільно значущої інформації, ідей і творчих робіт на будь-якому носії і незалежно від кордонів;

- формування інформаційних ресурсів та збереження їх різноманітності, у тому числі в цифровій формі, з метою сприяння неформальній і формальній освіті, науково-дослідній та новаторській діяльності;

- збереження культурної спадщини та стимулювання інтересу до нього;

- надання підтримки будь-яким формам освіти;

- створення умов для творчого розвитку особистості;

- розвиток міжкультурного діалогу;

- сприяння розвитку інформаційної культури й грамотності [48, с. 43].

У цих документах бібліотека розглядається як основа розвитку головних цінностей особистості, гарант розвитку і процвітання суспільства, «... як життєдайне джерело освіти, культури та інформації, як важливий інструмент зміцнення в свідомості людей ідей миру і духовного добробуту» [47].

Вона збирає і зберігає документовану інформацію та знання, бере участь у формуванні документального потоку і проводить його аналітико-синтетичну обробку, систематизує й оцінює інформаційно-психологічні ресурси [28].

Від початку свого виникнення бібліотеки здійснювали інформаційне обслуговування (ІО) суспільства, постійно вдосконалюючись, форми і способи якого еволюціонували та ускладнювалися разом із самими бібліотеками [79].

Згідно з поглядами Т. Новальської та М. Дворкіної, «інформаційне обслуговування – це цілісна система, діяльність щодо задоволення інформаційних потреб користувачів за допомогою надання інформаційних послуг, феномен культури та комунікації, механізм доступу користувачів до інформації та поширення знань» [53, с. 115].

Д. Блюменау визначає ІО як «область професійної діяльності, що містить операції оформлення (тобто видання), збору, аналітико-синтетичної переробки, пошуку та розповсюдження інформації, які виконують професійні загони інформаційних робітників з метою підвищення ефективності творчої діяльності спеціалістів народного господарства» [12, с. 40].

Як, зазначив А. Андрухів «ще кілька десятків років тому надійним, достовірним джерелом наукової/навчальної інформації для свого споживача було друковане видання (книга, журнал, енциклопедія та ін.)» [4, с. 320]. ІО читачів в цей час здійснювалося за допомогою традиційних довідкових видань: універсальних та галузевих енциклопедій; словників; довідників; календарів знаменних та пам’ятних дат; системи каталогів і картотек, які розкривали склад і зміст фондів бібліотеки в різних аспектах та використовувалися для пошуку необхідної інформації. Також в ІО використовувався фонд виконаних довідок, в який входили копії найзначніших фактографічних та бібліографічних довідок і списків літератури, виконаних на прохання установ, організацій, читачів; система бібліографічних картотек. Із загальних картотек найширшого розповсюдження в публічних бібліотеках набули картотеки журнальних і газетних статей та нових надходжень; із спеціальних: алфавітна картотека; картотека рецензій; з тематичних: багатотемні картотеки; з краєзнавчих: загальна рекомендаційна картотека літератури про край (район, місто, село).

Д. Блюменау розрізняє три види ІО: документальне (обслуговування документами); фактографічне (надання окремих даних, фактів); концептографічне (результат інформаційнологічного та концептографічного аналізу деякої сукупності повідомлень з інтерпретацією, оцінкою, поясненнями та коментарями) [53, с. 114-115].

На початковому етапі розвитку бібліотечного обслуговування інформаційні потреби членів суспільства задовольнялися шляхом надання їм первинних документів, необхідні відомості з яких користувачі видобували самостійно. Такий вид обслуговування у бібліотекознавчій літературі визначено як документальне обслуговування [79]. Зокрема, дослідниця В. Захарова трактує його «як надання користувачу повного тексту документа незалежно від виду матеріального носія, на якому зафіксована інформація» [30].

Також В. Захарова, зазначає, що «документальне обслуговування здійснюється у два етапи:

1) бібліографічне обслуговування - користувачу надається певна сукупність релевантних його запиту вторинних документів, які є результатом аналітико-синтетичного перероблення одного чи декількох первинних документів, наприклад, бібліографічний опис, анотація, реферат, огляд, фактографічна довідка (таблиця);

2) бібліотечне обслуговування - після відбору користувачем із сукупності певного числа вже пертинентних документів, йому надаються власне первинні документи, що відображають результати будь-якої діяльності, наприклад, науковий звіт, стаття, опис до авторського свідоцтва, монографія, підручник, т.д. Таким чином, потреба в інформації при документальному обслуговуванні задовольняється через первинний документ» [30].

Н. Тарасенко, досліджуючи проектну діяльність у бібліотечному обслуговуванні робить висновок, що «Документальне обслуговування є найбільш традиційним для бібліотек і не втрачає свого значення до сьогодні. Водночас суттєвих якісних змін зазнала ресурсна база документального обслуговування: від обслуговування на базі власного фонду з використанням довідково-пошукового апарату, бібліотеки перейшли до обслуговування сукупними (розподіленими) ресурсами, у т. ч. електронними. Таким чином, документальне обслуговування уможливлює доступ користувача до документів будь-якої форми і структури» [79].

На відміну від документального, фактографічне обслуговування передбачає задоволення інформаційних потреб шляхом представлення користувачам конкретних відомостей. Ці відомості, також релевантні запитам користувачів, безпосередньо видобуваються інформаційними працівниками з первинних документів і після певної їх обробки (оформлення) надаються споживачам. Під фактографічною інформацію слід розуміти відомості не лише фактичного характеру, а й теоретичного, можливого, оціночного характеру, тобто вона може включати і факти, і концепції, все те, що може бути об'єктом вилучення з тексту, описання певною інформаційною мовою, зберігання і пошуку у тій чи іншій системі [21].

Необхідність інтерпретації, аналізу, реферативної обробки отриманих відомостей (даних), наявність величезних обсягів інформації привели до виникнення і розвитку концептографічного інформаційного обслуговування. Воно передбачає надання споживачеві так званої ситуативної інформації: інтерпретації даних, оцінки, рекомендації, прогнози, реферативні огляди, рецензії, переклади з іноземних мов і т.д. Іншими словами, здійснюється надання інформації, якою в явному вигляді в документах і базах даних може і не бути. Така інформація може бути отримана на основі аналітико-синтетичної обробки науково-технічної інформації або на основі аналізу і обробки (на основі моделей прийняття рішень, моделей прогнозування і т.п.) фактографічної інформації. Концептграфічне обслуговування можна розглядати як форму інтерпретованого документального та фактографічного обслуговування або як різновид наукової діяльності в галузі інформаційного аналізу [21].

За ствердженням В. Захарової «Усі види інформаційного обслуговування функціонують на основі своїх специфічних видів вторинних документів. По суті, кожний з різновидів обслуговування зводиться до створення свого ряду вторинних (інформаційно-аналітичних) документів і доведення до користувача різними засобами і в різних режимах інформаційного обслуговування» [30].

Різноманітні аспекти функціонування ІО на сучасному етапі викликають значну зацікавленість дослідників. Корисними для даного дослідження виявилися роботи Л. Альошина, М. Гончарова, М.Я. Дворкіної; низка статей авторів, опублікованих в спеціалізованих журналах «Бібліотечний форум України», «Мир библиографии», «Шкільна бібліотека», «Бібліотечна планета», «Вісник Книжкової палати», «Научные и технические библиотеки»; нормативно-правові документи [1].

В останнє десятиліття діяльність публічних бібліотек України зазнає радикальних змін: якщо традиційна бібліотека була фізичним простором для книг, журналів та інших друкованих джерел, то сучасна публічна бібліотека України перетворюється на інформаційний простір з вільним доступом до величезної кількості джерел інформації [75, с. 85].

Як, відзначає Г.В. Колоскова «З другої половини 1990–х років з появою Інтернету у бібліотеках, можна простерігати поступовий перехід від традиційної парадигми обслуговування, що базується на представленні документів на паперових носіях, до парадигми інформаційної супер магістралі, яка передбачає надання різноманітної мережевої інформації, доступної за межами однієї бібліотеки. Оскільки постійно зростає кількість запитів користувачів бібліотек, пов'язаних з використанням віддалених інформаційних ресурсів, частину пошукових завдань бібліотечні працівники здійснюють через Інтернет. Публічні бібліотеки поступово перетворюються в сучасні інтелектуальні інформаційні центри з діючими інтегрованими автоматизованими технологіями виконання бібліотечних процесів, а також, з базами даних та ресурсами Інтернет, що користуються підвищеним попитом у користувачів» [38].

При опитуванні молоді на запитання: «До яких джерел інформації найчастіше звертаєтеся?», – у відповіді респондентів переважають електронні джерела (80%), друковані ж джерела становлять майже 20%, і переважно молоді люди вертаються із прагматичним читанням, для самоосвіти, підготовки до сесії, самостійних робіт, написання наукових робіт [70, с. 107].

На цьому етапі розвитку «бібліотека руйнує свої фізичні кордони, переходить з реального простору у віртуальний» [5]. Це вже не лише книгосховище, але і своєрідний електронний архів. Онлайнове обслуговування віддалених користувачів бібліотек, так само, як і надання інформації з віддалених джерел, стало нормою діяльності бібліотечної установи [82]. З одного боку, вона пропонує доступ до інформаційних ресурсів, що належать іншим суб'єктам інформаційного простору, в тому числі представленим в мережі Інтернет. З іншого - створює електронні інформаційні ресурси (бази даних, колекції оцифрованих документів, веб-сайти і веб-портали), доступні за її фізичними стінами [5].

При цьому Я.Л. Шрайберг відзначає, що «знадобився певний час, щоб електронні видання стали самостійними, і проявилися, нарешті, їх переваги: одночасне обслуговування багатьох користувачів, інтерактивність, компактність зберігання, простота репродукування» [83].

В. Медведєва підкреслює, що «Впровадження й широке застосування ІКТ у практику роботи бібліотек дає можливість віднаходити нові моделі й механізми для якіснішого, повнішого та швидшого інформаційного обслуговування користувачів, пропонуючи останнім в одному місці доступ до інформаційних ресурсів міста, регіону, країни чи всього світу» [53, с. 143].

Розглядаючи сучасні підходи в обслуговуванні користувачів Т.А. Абрамова робить висновок, що «Для вдосконалення інформаційного обслуговування електронними ресурсами також активізується упровадження в бібліотеках сервісних послуг, що сприяють орієнтації користувачів у електронному середовищі – створення інтернет-навігаторів, онлайнових путівників по довідково-бібліографічних і повнотекстових ресурсах інформаційних мереж, а також створення в бібліотеках власних інформаційних ресурсів» [2].

На сьогоднішній день в бібліотечну практику активно впроваджуються інформаційні технології і як результат:

- при одноразовому опрацюванні документа можливе багаторазове його використання, швидкість та зручність пошуку та передачі інформації, економічність часу;

- повніше задовольняються інформаційні запити користувачів бібліотеки оскільки інформація отримується незалежно від часу і місця знаходження;

- суттєво збільшується оперативність надання користувачам необхідної інформації: для більшості користувачів електронна форма є єдиною можливістю отримати потрібний документ;

- для більшості користувачів електронна форма є єдиною можливістю отримати необхідний документ;

- формується новий імідж бібліотеки, яка надає інформацію не лише в друкованому виді, але й на нетрадиційних носіях;

- зростає соціальне значення бібліотечної діяльності;

- підвищується рівень інформаційної культури та комп’ютерної грамотності як користувачів так і бібліотекаря, а це має не лише прикладну користь, але й ширше значення, оскільки людині з високим рівнем інформаційної культури легше орієнтуватись в мінливому світі, не боятися новацій і змін [59] Також при цьому, а це є найголовне для бібліотек, в суспільстві зростає соціальне значення бібліотечної діяльності.

У зв’язку з якісними змінами, які останнім часом відбуваються в ІО, мається на увазі обслуговування з використанням електронних ресурсів, трансформації піддалася і бібліотечна професія, яка потребує постійного оновлення знань і навичок. Так, В. Медведєва аналізуючи застосування ІКТ у практиці інформаційно-аналітичної діяльності бібліотек підкреслює, що «Нові вимоги до професійної діяльності бібліотечних працівників насамперед пов’язані з якісними змінами в технологіях бібліотечної справи, що обумовлені впровадженням ІКТ, комп’ютеризацією, а також урізноманітненням категорій користувачів, новими їхніми запитами до бібліотечного обслуговування. Обов’язковим для сучасного бібліотечного працівника є оволодіння комп’ютерною технікою та сучасними технологіями роботи з інформацією, орієнтація в сучасній джерельній базі бібліотечного комплектування, видах інформаційних ресурсів» [53, с. 146].

Дослідниця також зазначає, що «Сучасний бібліотекар окрім освоєння традиційних дисциплін повинен знати особливості роботи з електронними інформаційними ресурсами, володіти пошуковими системами, застосовувати передові технології у створенні нових носіїв інформації, забезпечувати їх належне зберігання та доступ до них користувачів» [53, с. 141].

Отже, розглянувши еволюцію змін в ІО користувачів бібліотек можна зробити виснок, що впровадження ІКТ створює можливість якіснішого, більш повного та оперативного інформаційного обслуговування користувачів бібліотек, надає доступ до інформаційних ресурсів не тільки країни, а й усього світу, що є пріоритетним напрямком інноваційного розвитку України як повноцінного інформаційного суспільства. Враховуючи події останніх років на Сході України та пандемією, яка наразі охопила весь світ, використання ІКТ дають змогу в дистанційному режимі здійснювати інформаційне обслуговування всіх категорій користувачів, у тому числі тих, хто належить до незахищених верств населення.

**1.2. Поняття інформаційних потреб та завдання їх аналізу**

В сучасних умовах інформація стає визначальною рушійною силою розвитку суспільства і саме сьогодні, як ніколи актуальною є фраза «Хто володіє інформацією, той володіє світом». Без її використання неможливе існування будь-якого виду людської діяльності. Інформаційна складова є базовим елементом національної безпеки держави, економічної безпеки підприємства, соціальної безпеки індивіда, якості життя споживача. Тому актуалізується доцільність ідентифікації інформаційних потреб різних суб'єктів, що дозволить більш якісно їх задовольнити [27].

Для всіх видів потреб людини характерна одна загальна особливість - інформаційна складова. Як справедливо відзначив Г.І. Щербицький «Все живе на відміну від неживого відчуває потребу в інформації» [84].

Потреба людини в інформації виражається в необхідності отримання інформації про природу і суспільство з метою використання її для подальшої діяльності. Вона виникає одночасно з появою потреби в матеріальних або духовних предметах, тому що задоволення навіть найпростіших потреб як на початкових етапах розвитку людства, так і в сучасному суспільстві завжди пов'язане з інформацією. Для практичного виконання завдань з досягнення цілей діяльності потрібна інформація про зміни в навколишньому середовищі і про умови самих завдань. Характер розвитку ІП залежить від того, якою діяльністю займається людина [55].

Багато фахівців та науковців вивчають та досліджують роль та значення задоволення ІП в житті індивідуума та висловлюють в своїх працях погляди щодо цього. Розглянемо декілька з них.

Д.І. Блюменау вважає, що «на відміну від ряду матеріальних і духовних потреб людина не може замінити інформаційну потребу, її можна або задовільнити або залишити невирішеною. Незадоволення інформаційних соціальних потреб веде до стагнації суспільства, регресу в його розвитку, зникнення соціальних потреб і, в кінцевому підсумку, залишається потреба індивідуума тільки в життєво важливих біологічних потребах» [12].

Як, зазначає Я. Галета «Інформаційні потреби пронизують всі сторони життя, без їх задоволення неможливе існування людини ні як біологічного організму, ні як члена соціуму, неможлива ні його професійна діяльність, ні повсякденне буденне життя, тобто, інформаційні потреби є обов'язковим компонентом всіх видів потреб людини і, відповідно, всіх видів діяльності по їх задоволенню» [24].

За визначенням О.П. Коршунова, «інформаційна потреба людини - це усвідомлена ним необхідність отримання інформації, потрібної для вирішення певної задачі, досягнення наміченої мети» [42]. Науковець виявив еволюцію суспільних потреб: людські потреби - інформаційні - документальні - бібліографічні [42], при цьому кожна наступна потреба є вторинною по відношенню до попередньої.

Д.Я. Коготков в результаті своїх досліджень доходить висновку, що в процесі задоволення ІП інформація не тільки не знищується, а й навпаки, примножується; на її основі формуються нові інформаційні масиви, які в процесі своєї діяльності використовують інші споживачі. У цьому якраз є принципова відмінність інформації як ресурсу від інших, створених природою і людиною невідновних ресурсів [37].

Уперше термін «інформаційні потреби» був ужитий журналістом Р. Тейлором в статті «Спосіб задавати питання» (англ. The Process of Asking Questions), опублікованій в журналі «American Documentation» в 1962 році. У своїй статті він спробував описати, як індивід свідомо чи несвідомо отримує відповідь від інформаційної системи. Також в роботі були наведені результати взаємовпливу між шукачем інформації та даною системою [90].

Поняття «інформаційна потреба» є одним з ключових в інформаційних науках, в тому числі бібліотекознавстві. Разом з тим, незважаючи на велику кількість публікацій з даної проблематики, на даний час не існує загальноприйнятого визначення терміна «інформаційна потреба», інформаційні потреби залишаються недостатньо вивченими по суті. З численних публікацій видно, що різні автори не завжди вкладають в поняття «інформаційна потреба» однаковий зміст. Поряд з цим поняттям вони вживають поняття «потреба в бібліотечно-бібліографічних ресурсах», «потреба в документах», «потреба в читанні», які не завжди співвідносяться один з одним за значенням [55].

Розгляд поняття «інформаційна потреба» слід почати з його визначення. Поняття «потреба» поширюється на весь світ органічного та соціального життя, як би вказуючи на природний зв'язок між цими двома вищими формами руху матерії. Розгорнуте значення цього поняття пов'язано перш за все з конкретизацією уявлень про суб'єкта діяльності, а отже, про носія потреб. У цій іпостасі можуть виступати будь-який біологічний організм, людський індивід, спільнота людей, соціальний прошарок або соціальна група в рамках цієї спільноти, соціальний інститут, що функціонує в рамках, суспільство як певна соціальна система, нарешті, людство в цілому [32, с. 12].

Особлива активізація діяльності фахівців з вивчення інформаційних потреб припадає на 1960-80-ті роки. Тому не випадково Д.І. Блюменау про цей час писав: «До жодного питання не було, напевно, залучено за останні два-три десятиліття стільки уваги і зусиль з боку інформаційно-бібліотечних працівників, як до проблеми вивчення інформаційних потреб» [11, с. 7].

Проведені дослідження показали, що «... проблема інформаційних потреб набагато складніша і більш багатоаспектна, ніж уявлялося раніше: «бум» пройшов, але проблема залишилася» [11, с. 7].

Це положення, на думку вчених, пояснюється тим, що «... дослідження проводилися з суто практичними цілями, а саме - розробкою способів більш повного задоволення потреб конкретних категорій і груп вчених і фахівців - і мало торкалися самого змісту інформаційних потреб як явища» [25, с. 2].

Найбільш значущі теоретичні основи для вивчення ІП фахівців, зайнятих в науково-дослідній сфері, були закладені Д.І. Блюменау, А.А. Великим, С.Є. Злочевським, С.Д. Коготковим, О.П. Коршуновим, А.В. Соколовим, А.І. Чорним і ін..

І якщо в результаті проведених досліджень, як відзначав О.Е. Бурий-Шмарьян, «... про споживачів інформації ми знаємо якщо не все, то майже все» [19, с. 13], то в області «... розробки теоретичних основ цієї справи ми ще дуже далекі від «майже все»» [11, с. 7]. До таких же висновків в цей період прийшли і зарубіжні вчені. Відомі німецькі фахівці в області інформаційних потреб Г. Манеке, С. Рукль, К. Танцер відзначали, що «... отримані результати виявилися менш корисними, ніж очікувалося. Проблематика інформаційних потреб виявилася в більшості своїй більш складною і багатошаровою, ніж передбачалося ... » [89, с. 128]. При цьому необхідно відзначити, що «майже все», в кращому випадку, відноситься тільки до професійних потреб вчених і фахівців, тому що вивченню інформаційних потреб інших категорій користувачів приділялося дуже мало уваги.

Наявність значної кількості підходів щодо сутності інформаційних потреб не вирішує основної проблеми: розкриття механізму їх формування і функціонування. Вивченню даної проблеми присвятили свої роботи Р.С. Гіляревський, В.А. Маркусова, А.В. Соколов, О.І. Чорний, Г.І. Щербицький та інші [25, 77, 84].

У сучасній теорії інформаційних потреб найбільшого поширення отримав діяльнісний підхід, згідно якого виникнення ІП залежить від діяльності людини. Розуміння діяльності як основи формування ІП, що визначає їх природу і зміст, вперше знайшло відображення в роботах Е.С. Бернштейна та Д.Е. Шехуріна, які пов'язували формування ІП безпосередньо з діяльністю вчених і фахівців. Даний підхід знайшов подальший розвиток в роботах С.Д. Коготкова, Т.С. Федорової, Г.І. Щербицького й інших дослідників [55]. Прихильники діяльнісного підходу зазначають, що «діяльність - це вихідний пункт реалізації потреб пізнання, а отже, і вихідний пункт потреби в інформації. Діяльність є тим «входом», через який здійснюється реалізація потреб суб'єкта в інформації» [55].

Важливий фактор подальшого розвитку - маркетингові дослідження, які вивчають ІП користувачів, ринок інформаційних послуг в зоні дії інформаційно-бібліотечних установ. Варіантом таких досліджень є цільові програми. Зокрема, для бібліотек це може бути програма, спрямована на максимально повне задоволення освітніх, культурних, інформаційно-дозвіллєвих потреб користувачів, як реальних, так і потенційних. Оптимальний варіант - розробка і реалізація подібної програми спільними зусиллями бібліотек, органів інформації для молоді, навчальних закладів та інших зацікавлених організацій [14].

Одним з найбільш поширених способів дослідження інформаційних потреб є запозичена з англомовної літератури формула «5W + 1H», яка полягає в постановці шести питань, які пред'являються особі, щодо її запиту на інформацію, але, очевидно, можуть бути поставлені і апріорно при аналізі інформаційних потреб певної соціальної групи [35].

Ось як, наприклад, ця формула, може бути адаптована до сфери науки:

- WHERE (Де?) - де працює потенційний споживач інформації - в науково-дослідній установі, на підприємстві, в урядовому відомстві і т. д.?

- WHAT (Яка?) - яка інформація може становити інтерес - про навколишнє середовище, про конкурентів, внутрішня? Якого типу - в початковому вигляді, ретроспективна, поточна, прогностична?

- WHO (Хто?) - хто може виступати в якості потенційного споживача інформації - дослідник, фахівець (інженер, агроном і т. п.), Управлінець?

- WHY (Навіщо?) - навіщо потрібна інформація - для наукового дослідження, розробки, вивчення, планування або управління?

- WHEN (Коли?) - коли потрібна інформація - негайно, регулярно, по мірі необхідності?

- HOW (Як?) - в яких видах і в якій формі потрібна інформація - у вигляді оригіналів, у машиночитаному вигляді, проаналізована або в іншій обробці? [10].

Задля якісного комплектування та зберігання інформаційних фондів, забезпечення ефективного обслуговування споживачів інформації ІП треба постійно вивчати та досліджувати. Саме потреби споживачів інформації визначають форми та види обслуговування, які сприятимуть задоволенню їхніх ІП.

Інформаційні потреби володіють ще однією суттєвою особливістю в порівнянні з іншими: інформаційна потреба супроводжує реалізацію будь-якої іншої потреби, оскільки досягнення будь-якої мети перш за все пов'язане з використанням інформації. Інформаційні ресурси є джерелом задоволення всіх потреб людини, як то матеріальних, духовних, трудових, в які інформація входить як один з неодмінних компонентів.

У науковій літературі «інформаційними» називають три потреби: по-перше, органічна (біогенна) потреба живих істот в припливі сенсорної, тобто, інформації, яка сприймається органами чуття та потрібна їм так само, як обмін речовиною і енергією («інформаційний метаболізм»); по-друге, духовна потреба людини (колективу, суспільства) в соціальній інформації (соціально-інформаційна потреба); по-третє, професійна потреба в науково-технічній інформації, притаманна вченим і фахівцям різного роду. На жаль, підкреслює А.В. Соколов пропоновані визначення, як правило, тавтологічні, бо будуються за моделлю «інформаційна потреба - це потреба в ... інформації». Логічно правильною є модель «потреба - діяльність», оскільки потребі властива функція спонукання суб'єкта до активності. А.В. Соколов дає визначення поняття ІП, це «потреби в інформаційній діяльності, яка усуває дисбаланс інформаційної сфери суб'єкта» [78].

Серед фахівців та науковців прийнято виділяти два основних типи ІП:

«- поточні, обумовлені властивою людині допитливістю і полягають в його прагненні бути в курсі всього, що відбувається в світі;

- конкретні (спеціальні), що складаються в прагненні отримати інформацію, необхідну для вирішення конкретного завдання - дослідницької, професійної, управлінської тощо.

Конкретні інформаційні потреби певною мірою залежать від особливостей завдань, для вирішення яких необхідна відповідна інформація.

Якщо обмежитися сферою науки і техніки, то їх можна розділити на три основних види:

- інформаційні потреби вчених-дослідників;

- інформаційні потреби фахівців (інженерів, лікарів, агрономів і т.п.);

- інформаційні потреби керуючих (керівників)» [35].

З точки зору І. Свістельник, «на задоволення інформаційних потреб впливають об'єктивні та суб'єктивні чинники. Об'єктивні залежать від характеристик інформації для користувача: сфера діяльності, характер роботи (науково-дослідна, навчально-тренувальна). Суб'єктивні - від особистості користувача: освіта, кваліфікація, науковий ступінь» [73].

Фахівці в галузі інформатики розрізняють: істинну або об'єктивну інформаційну потребу, що визначає дійсно необхідний у кожному конкретному випадку склад і обсяг відомостей або даних, і суб'єктивну, що характеризується уявленням суб'єктів про інформацію, яка їм необхідна.

Об'єктивні ІП в поточній і ретроспективній інформації, вузько- і широкотематичній інформації, галузевій, міжгалузевій, правовій, нормативній та інших видів інформації виникають при виконанні професійних обов'язків, навчанні [76].

Наприклад, якщо розглянути ІП студентів, то основним мотивом пошуку і використання інформації для них є розширення світогляду, отримання загальноосвітньої, загальнокультурної інформації, в тому числі професійної. У відповідях переважає зацікавленість в інформації про освітні послуги, службах зайнятості та працевлаштування, молодіжний відпочинок і туризм, молодіжні організації [76].

Молоді потрібна довідкова і законодавча інформація, продукти аналітичної переробки документів з усіх напрямків життя і діяльності молоді. Особливою популярністю користуються довідники (організації та служби, їх координати, послуги в усіх напрямках життєдіяльності: про молодіжні організації, медичні установи, дозвіллєві центри і т.д.), посібники, що містять правила самостійного вирішення проблем (медичних, психологічних, правових); значний попит спостерігається на інформаційно-аналітичні матеріали: фактографічні добірки, аналітичні записки з молодіжних проблем, огляди та реферати. При цьому більшість респондентів вважають за краще отримувати інформацію в друкованому вигляді [16].

Вивчення ІП молоді та можливостей їх задоволення показали, що практично для всіх молодих людей інформація відіграє дуже значну роль. На підставі обробки різних анкет зроблено висновки: молодь усвідомлює те, що володіння різного роду інформацією є одним з факторів успіху, для чого переважна більшість респондентів хотіло б досягти більш високого рівня інформованості; тому потреби в інформації є сильним мотивом і регулятором поведінки молодих людей, зокрема, інформаційної поведінки [64].

Стан задоволення ІП користувачів бібліотек ВНЗ досліджували в своїх працях фахівці та науковці. Так, В. Петрицька, яка слушно наголошує, що одна із найважливіших соціальних функцій бібліотек полягає в наданні найширшого спектра інформаційних послуг, створенні комфортного інформаційного середовища всім категоріям користувачів [61].

Н. Коржик, підкреслюючи актуальність використання інформаційних технологій у бібліотечному обслуговуванні наголошує, що головною метою бібліотек ВНЗ в умовах сьогодення є вдосконалення процесів роботи за допомогою використання комп’ютерних технологій [41]. О. Ворошилов наголошує, що вивчення запитів користувачів має велике значення в забезпеченні більш повного задоволення їхніх інформаційних потреб. Також, О. Ворошилов наполягає на доцільності застосування найрізноманітніших жанрів і форм інформаційних матеріалів в задоволенні запитів студентів [22].

Бібліотеки всіх країн світу з давніх часів орієнтуються на потреби суспільства, яким вони були створені і в рамках якого функціонують, керуючись при цьому відомим положенням про те, що жити в суспільстві і бути вільним від суспільства не можна [55].

Як, зазначає Я. Галета, «саме потреба в інформації для здійснення різних видів діяльності послужила першопричиною створення бібліотеки як соціального інституту, а задоволення інформаційних потреб, що постійно ростуть і змінюються, є головною метою її функціонування. Задоволення інформаційних потреб за допомогою бібліотек є обов'язковою умовою для здійснення різних видів діяльності сучасної людини, пов'язаних з виробництвом і споживанням предметів матеріальної і духовної культури» [24].

Задоволення інформаційних потреб користувачів відбувається шляхом бібліотечного, бібліографічного та інформаційного обслуговування, під час яких реалізовуються такі бібліотечні процеси, як:

- замовлення та видача літератури;

- надання консультацій та допомоги користувачам для самостійного отримання документів;

- створення інформаційно-бібліографічних покажчиків різних видів;

- проведення тематичних досліджень з метою задоволення інформаційних потреб користувачів;

- організація та проведення виставок [2].

В публічних бібліотеках при організації якісного інформаційного обслуговування необхідно враховувати принципову особливість - суб'єктивізм і неадекватність вираження ІП. Суб'єкт повинен розуміти поставлене перед собою завдання і реально оцінювати можливості систем ІО, ІП суб'єкта повинна вивчатися бібліотечними працівниками задля якісного і повного надання інформаційних послуг [21].

Перш за все важливо знати, для здійснення якої діяльності (професійної, освітньої, аматорської та т. д.) потрібна інформація і наскільки новою дана предметна область є для людини. Інакше кажучи, встановлюється збіг тематики інформаційних потреб з базовою освітою користувачів, профілем їх попередньої трудової або аматорської діяльності, досвідом роботи в даному напрямку. З цих позицій розрізняють профільні потреби; потреби в інформації по суміжним галузям або проблем; потреби в інформації з тих областей знання або суспільної практики, з якими індивід раніше не стикався [17].

Тому, перш за все «…бесіді з читачем передує ознайомлення бібліотекаря-бібліографа з даними читацького формуляра. Освіта, місце роботи і посада, вік - всі ці відомості будуть враховані потім в ході уточнення запиту [17].

Існуючі методи вивчення інформаційних потреб ділять на дві групи:

- непрямі, або документальні, що базуються на аналізі документальних джерел (карт зворотного зв'язку, запитів споживачів інформації, тощо);

- прямі, пов'язані з участю споживача інформації, вивченням завдання, проблеми, об'єкта, конкретної ситуації, які дозволяють виявити потребу в об'єктивно-необхідної інформації конкретних споживачів.

Прямі методи зазвичай реалізуються за допомогою анкетування, інтерв'ювання та інших експертних методів. З їх допомогою вивчають не стільки інформаційні потреби, скільки уявлення суб'єкта про ці потреби. Використання прямих методів дозволяє не тільки забезпечити інформаційну підтримку членів колективу, а й визначити, яка саме інформація потрібна кожному для виконання своїх обов'язків.

Але при цьому слід враховувати, що рішення, які були прийняті в результаті експертних оцінок, це всього лиш суб'єктивні думки експертів і вони далеко не завжди дозволяють визначити істинні інформаційні потреби.

Застосування непрямих методів пов'язане з вивченням предметної області і функціонально-посадових обов'язків фахівців. Тут широко використовуються методи аналізу систем, що базуються на аналізі структури цілей і функцій діяльності споживача інформації, а також методи математичного моделювання.

В результаті формується інформаційна модель, що відображає потенційні інформаційні потреби і дозволяє організувати інформаційне обслуговування у процесі управління предметною областю.

Проблема вивчення інформаційних потреб і запитів споживачів інформації може вирішуватися на основі статистичних досліджень інформаційних потоків, вивчення їх закономірностей, таких як експериментально відкритий закон рангового розподілу Дж. Ціпфа, теоретично уточнюючий його закон Б. Мандельброта [17].

Якість для бібліотеки – це орієнтир на інтереси користувачів, постійне задоволення їх інформаційних потреб відповідно до навчальних, наукових та культурних запитів, поліпшення ефективності бібліотечних послуг» [43].

Задля цього треба проаналізувати запити та потреби користувачів, повноту та актуальність формування інформаційних ресурсів бібліотеки, якість бібліотечного обслуговування, визначити пріоритетний напрям майбутнього розвитку бібліотеки і все це можна з’ясувати провівши моніторинг, якість надання основних бібліотечних та додаткових інформаційно-комп’ютерних послуг, комфортності обслуговування користувачів. Тому, для якісного обслуговування та задоволення потреб користувачів необхідно виявити причини, що спонукають користуватися ресурсами й послугами бібліотеки; ставлення до асортименту бібліотечних послуг.

Основні завдання моніторингу обумовлюються його метою:

- виявити мотиви звернення користувачів до бібліотек;

- вивчити рівень задоволення потреб користувачів бібліотечними ресурсами,

- вивчити можливості задоволення запитів користувачів;

- вивчити думки та пропозиції користувачів щодо покращення умов обслуговування,

- оцінити імідж бібліотеки серед користувачів;

- оцінити ефективність форм і методів обслуговування користувачів [66].

Українські дослідники приділяють багато уваги вивченню потреб користувачів та ступінь їх задоволення. Так, О. Ворошилова в своїх дослідженнях звертає увагу на специфіку запитів владних структур, політичних партій, громадських організацій на інформаційну продукцію, наголошує на доцільності застосування найрізноманітніших жанрів і форм інформаційних матеріалів у процесі підготовки продукції різними інформаційно-аналітичними структурами.

М. Вилегжаніна, вивчаючи задоволення інформаційних потреб користувачів у правовій інформації, окреслила соціальну структуру правового інформування населення, його джерелознавчий, організаційний і технологічний аспекти, охоплюючи використання електронних інформаційних систем [20].

Л.В. Коновал при дослідженні ІП користувачів бібліотек визначає наступні основні методи одержання інформації, це: «анкетне опитування, інтерв’ю, наукове спостереження, аналіз бібліотечної документації (книжкових та читацьких формулярів, облікової та звітної документації, -читацьких вимог на літературу), методи експертних оцінок та математико-статистичні. В останні роки також використовується методи, які були запозичені з інших наук, зокрема, метод фокус-груп, контент-аналізу, ранжування, омнібусу, кластерного аналізу, метод соціального портретування та ін.» [40].

Дослідження також продемонстрували високий рівень зацікавленості користувачів бібліотеки у подальшому розвитку бібліотечних електронних інформаційних ресурсів. Використання сучасної комп’ютерної техніки і новітніх носіїв електронної інформації не тільки сприяє оптимізації бібліотечно-бібліографічного обслуговування, але й видозмінює весь комплекс інформаційних послуг [15].

З усього вищесказаного випливає, що інформаційна потреба - це усвідомлена потреба в інформації, яка необхідна для задоволення матеріальних і духовних потреб індивідуума, розвитку суспільства. Інформаційні потреби є обов'язковим компонентом всіх видів потреб людини і, відповідно, всіх видів діяльності по їх задоволенню. Зміст і насиченість ІП споживача інформації формуються під впливом таких основних чинників, як сфера діяльності; характер роботи; освіта; рівень професійної підготовки споживача інформації; важливість рішення, для вирішення якого дана інформація буде використовуватися. Головною метою діяльності бібліотек є надання інформації користувачам в повній, доступній, оперативній формі. Для цього треба вивчати, досліджувати ІП користувачів і основними методами досліджень запитів користувачів на сьогодні є анкетування, опитування та наукове спостереження.

**1.3. Інформаційні потреби внутрішньо переміщених осіб в умовах збройного конфлікту: досвід України та світу**

Збройні конфлікти ХХ-ХХІ століття по всьому світу змусили майже 38 млн. людей переміститися в межах своїх країн [87]. Цю цифру в 2015 році надав Женевський IDMC (внутрішній центр моніторингу переміщень), провівши дослідження в 60 країнах світу щодо кількості людей, які потерпіли внаслідок конфліктів та насильства. В IDMC зазначили, що майже 30 000 людей щодня покидають свої будинки і що це сама велика цифра за останні 10 років глобальної звітності [87].

А.А. Попок та А.В. Дяченко наголошують на тому, що «Глобальна проблема біженців і осіб, переміщених всередині країни - це одне з найскладніших питань, що стоїть сьогодні перед світовою спільнотою. Воно є предметом активного обговорення в Організації Об’єднаних Націй, яка продовжує пошук більш ефективних засобів захисту цих дуже вразливих груп населення та надання їм допомоги» [63].

В 2014 році Україна втретє за століття стала епіцентром світового протистояння та ареною боротьби за власні інтереси. З початком відкритої військової агресії РФ проти України, що призвела до анексії Криму й окупації російськими військами окремих районів Донецької та Луганської областей в країні загинули понад 13 тисяч людей та десятки тисяч поранені, а майже 1,5 млн. отримали статус ВПО. У процесі війни Україна зазнала та продовжує зазнавати окрім соціальних, колосальних ресурсних та фінансових втрат і це безперечно негативно позначається на соціально-політичному та економічному житті нашої держави [33].

В Законі України «Про національну безпеку України» в ст.1 п.7 міститься визначення збройного конфлікту, де «збройний конфлікт - збройне зіткнення між державами (міжнародний збройний конфлікт, збройний конфлікт на державному кордоні) або між ворогуючими сторонами в межах території однієї держави, як правило, за підтримки ззовні (внутрішній збройний конфлікт)» [69].

ООН у 1998 р. схвалила Керівні принципи з питання переміщення осіб всередині країни [72]. Керівні принципи засновані на нормах міжнародного права, передусім таких, як Міжнародний пакт про громадянські та політичні права, Міжнародний пакт про економічні, соціальні та культурні права, Конвенція про статус біженців. Вони передбачають захист від недобровільного переміщення, допомогу при переміщенні, гарантії безпечного повернення, переселення та реінтеграції, а також визначають гарантії, що мають надаватися на всіх фазах процесу, або специфічні для кожної з них. У першу чергу, як зазначено в цьому документі, потрібно задовольняти потреби найбільш незахищених категорій (дітей без супроводу, вагітних жінок, людей з інвалідністю, осіб похилого віку). Цей документ покликаний захистити ВПО від дискримінації, пов’язаної з їхнім становищем, забезпечити їм права і свободи, визначені міжнародним та національним законодавством [82].

Термін «внутрішньо переміщені особи» Генеральна Асамблея вперше згадує в 1972 р., а у вжиток він увійшов лише в останнє десятиліття минулого сторіччя, коли міжнародна спільнота звернула увагу на цю проблему [18].

У 2010 р. результатом колективних зусиль міжнародних та недержавних організацій, гуманітарних місій та безпосередньо ООН було створено Довідник по захисту ВПО [88], в якому пояснено сутність самого явища та його передумови, а також зазначено, хто саме несе відповідальність за долю цієї категорії населення [50].

Європейська рада у справах біженців та вигнанців (ECRE) надає чітке визначення для ВПО – «це люди, які не перетинають міжнародних кордонів, а переселяються через стихійну негоду, бойові дії, різного штибу катастрофи з одного регіону країни до іншого» [9].

У національному законодавстві визначення ВПО міститься у Законі України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», який з’явився після того, як в Україні почали відбуватися внутрішні переміщення осіб. Частина 1 статті 1 Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» визначає, що «Внутрішньо переміщеною особою є громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру» [67].

О. Желай відносно ролі бібліотек в цей скрутний для України час зазначає, що «суворі реалії останніх років поставили нові завдання перед бібліотеками в задоволенні соціальних потреб суспільства, актуалізували функції щодо формування інформаційних ресурсів і надання до них доступу всім категоріям користувачів у час, коли десятки тисяч людей зі Сходу України покинули свої домівки й тимчасово перемістилися в інші регіони країни. Відповідно до норм міжнародного права, вони становлять нову категорію людей – внутрішньо переміщені особи (далі – ВПО)». [29].

Отже, поява нової категорії користувачів – внутрішньо переміщених осіб, суттєво вплинули на роль і місце бібліотеки у соціумі. Вказана категорія читачів потребує виняткової уваги з боку держави та суспільства, а також особливої комунікації, що є запорукою зниження конфліктності по всій території України.

Як зазначає О. Желай, «Наразі бібліотеки – універсальні інформаційні центри – тісно вбудовані в загальнодержавний процес допомоги внутрішнім переселенцям, які залишилися без власного житла й майна, роботи, коштів для придбання найнеобхіднішого. За ініціативи Міністерства культури України з метою забезпечення й 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 цієї ініціативи в життя (Наказ Міністерства культури України від 18.09.2014 р. № 773 «Про реалізацію проекту «Бібліотеки як центри підтримки громади в умовах воєнної загрози: робота з внутрішньо переміщеними особами»)» [56].

На сьогодні вітчизняна бібліотечна мережа завдяки розвитку спеціальних форм обслуговування та застосуванню новітніх цифрових технологій пропонує ВПО широкий комплекс соціальної інформаційно-консультаційної допомоги, використовуючи при цьому законодавчі матеріали. Бібліотеки надають відповіді на актуальні питання, які хвилюють на сьогоднішній день переселенців і з якими вони не завжди знають куди краще звернутися.

Як правильно зареєструватися? Що робити людині, яка втратила всі документи і не має можливості підтвердити свою особу? Як отримати пенсію? Як і де знайти нове житло? Роботу? Як переселенцю стати на облік? Як переселенцю отримати щомісячну адресну допомогу? Які особливості надання ВПО одноразової грошової допомоги? Чи передбачена переселенцям допомога у зв’язку з тимчасовою втратою працездатності? Який порядок відновлення втрачених документів для ВПО? Яким чином внутрішньо переміщена особа може отримати статус безробітного? Як переселенцям можна зареєструвати чи розірвати шлюб? Як офіційно зареєструвати народження та смерть жителям зони АТО та окупованого Криму? Які особливості оформлення перепустки для в’їзду і виїзду із зони АТО? Які права в галузі освіти має внутрішньо переміщена особа? Куди звертатись переселенцям за допомогою у вирішенні першочергових проблем?

Основними джерела інформації на ці запитання є: інформація з вуст у вуста; дзвінки родичам, друзям та на гарячі лінії держави; соціальні мережі; телевізійні канали, особливо серед людей третього віку, яке в значній мірі відрізане від Інтернету; ЗМІ. Тому значну роль у соціальній та культурній адаптації, інформуванні ВПО щодо актуальних і важливих для них питань, відіграють саме бібліотеки.

О. Желай зазначає з цього приводу, що «для допомоги вимушеним переселенцям у бібліотечній вітчизняній мережі почала діяти комплексна програма інформаційно-комунікаційного забезпечення нової цільової категорії бібліотечних користувачів, стали розвиватися нові напрями бібліотечної роботи, проводяться дослідження їх ефективності» [29]. Дослідниця акцентує увагу на тому, що на сьогоднішній день «завдання бібліотечних установ – акумулювати важливі дані, щоб своєчасно інформувати ВПО про можливості працевлаштування, зміни в законодавстві, перелік необхідних документів для отримання статусу ВПО, соціальної допомоги різним категоріям переселенців: інвалідам, студентам, багатодітним та ін.; удосконалювати соціокультурні форми бібліотечної роботи для активізації участі переселенців у житті місцевої громади, усвідомлення важливості саморозвитку особистості» [29].

З метою забезпечення якісного інформаційного обслуговування ВПО, діяльність публічних бібліотек України спрямована на вивчення їх інформаційних потреб. Бібліотекарі досліджують та застосовують на практиці світовий досвід тих країн, які потерпають від збройних конфліктів, вивчають специфіку потреб ВПО України.

Розглянемо досвід європейських публічних бібліотек, роль, яку вони відіграють в житті переселенців та яку допомогу їм надають. Згідно статистики в країнах-членах Ради Європи, за різними оцінками близько трьох мільйонів внутрішньо переміщених осіб. Найбільша їх кількість, близько 1 млн. чоловік, проживає в Туреччині. Це жертви збройних конфліктів і насильства з боку державних і недержавних формувань у районах, населених в основному, курдською національною меншиною. В Азербайджані близько 600000 внутрішньо переміщених осіб, в Грузії ─ 274000, в Сербії – 225000, в Боснії і Герцеговині – 113000 [45].

Як, зазначає [Н.І. Потепко](https://bibliotekovedenie.rsl.ru/index.php/jour/search?authors=%D0%9D%D0%B0%D0%B4%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D0%B0%20AND%20%D0%98%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%BD%D0%B0%20AND%20%D0%9F%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BF%D0%BA%D0%BE)ва «Європейські публічні бібліотеки мають чудову традицію - радо приймати будь-якого, незалежно від його етнічної приналежності. Для біженців, які прибувають в європейські країни, бібліотеки організують багато заходів (і для дітей, і для дорослих), доступ до інформації та навчання. Європейське бюро бібліотечних, інформаційних та документаційних асоціацій (EBLIDA) створило на своєму веб-сайті спеціальну сторінку з посиланнями на новини та історії з цієї теми (http: // [www.eblida.org/special event.html](http://www.eblida.org/special%20event.html))» [65].

Європейський досвід свідчить, що внутрішньо переміщені особи перш за все потребують інформацію щодо оренди житла; працевлаштування; отримання грошової матеріальної допомоги, особливо це стосується найуразливіших верств населення, серед яких пенсіонери, інваліди, багатодітні сім’ї та інші; щодо соціальних гарантій, як то право на безкоштовну середню освіту, медичне обслуговування та пенсійне забезпечення [9].

Майже всі бібліотеки Європи надають біженцям при першому ж зверненні безкоштовні читацькі квитки без вимоги офіційного свідоцтва про реєстрацію; всі переміщені особи мають змогу вивчати на цифрових освітніх платформах мову країни, яка надала їм притулок або інші мови за бажанням; знайомитись з інформаційними матеріали про повсякденне життя країни; самостійно або за допомогою тренінгів опановувати ІКТ; безкоштовно користатися засобами масової інформації, доступом до мережі Інтернет; брати книги та інші видання, прослуховувати музику. Також бібліотеки не обмежуються тільки наданням суто бібліотечних послуг, а й розширюють спектр своєї діяльності. Так, наприклад, в бібліотеці публічної інформації в Парижі спеціалістами різних відомств біженцям надаються консультації з соціальних, правових та адміністративних питань. Напрямок діяльності в бібліотеках Стокгольма - пошук допомоги для біженців в асоціаціях і некомерційних установах. Також в Стокгольмі для них в певних місцях організовуються мобільні міні бібліотеки, де вони можуть отримати всю необхідну для себе інформацію з різних питань [65]. Ці приклади демонструють силу позитивного впливу бібліотек Європи на життя людей, які потерпають від збройних конфліктів та шукають прихистку.

Досвід Азербайджану, Грузії щодо потреб ВПО свідчить, що вони аналогічні сьогоденним проблемам України [9].

Публічні бібліотеки України приймають активну участь в соціальній адаптації ВПО. Цій категорії користувачів постійно надаються безкоштовні послуги серед яких: тренінги або консультація щодо ресурсів для ВПО у даній місцевості, допомога з отриманням документів, реєстрування на отримання соціальних виплат, допомога з пошуком житла, використання комп’ютера та Інтернету у бібліотеці. Діяльність вітчизняних бібліотечних закладів також спрямована на підвищення рівня поінформованості суспільства та формуванню у громадян толерантного ставлення до переселенців з АР Крим та східних регіонів України.

Враховуючи, що одне з найважливіших питань для ВПО на новому місці є працевлаштування, «бібліотечна підтримка постраждалих у конфлікті на Сході України зосереджується на організації на базі бібліотек курсів комп’ютерної грамотності, вивчення англійської мови; на регулярному і своєчасному інформуванні переселенців про можливості як самостійного пошуку вакансій на ринку праці, так і через центри зайнятості; участі в конкурсах та програмах щодо отримання грантів на навчання, започаткування власної справи» [29].

Крім інформаційних послуг, які можуть безпосередньо надати бібліотеки, для більш якісного задоволення інформаційних потреб вони тісно співпрацюють з закладами та організаціями, які надають кваліфіковані консультації стосовно запитів ВПО.

Так, наприклад, на Хмельниччині Волочиська ЦРБ співпрацює з РДА, де створено міжвідомчий координаційний штаб з питань, пов’язаних із соціальним забезпеченням громадян цієї категорії, з центром зайнятості населення, управлінням соціального захисту населення, які за потреби надають необхідну інформацію [3]

На Сумщині в Тростянецькій центральній районній бібліотеці надають різносторонню підтримку ВПО запрошуючи для надання консультацій соціальні служби, представників влади, соціальних робітників, волонтерів [29].

З метою якісного надання інформаційних послуг вітчизняними бібліотеками проводиться велика робота по дослідженню інформаційних потреб ВПО на підставі якої кожна бібліотека створює свою інформаційну базу даних, більшість компонентів якої загальні для всіх бібліотек, але є і відмінності.

В результаті соціологічних досліджень, анкетування бібліотеки України з'ясували, що вимушені переселенці відзначають актуальність організації навчання комп’ютерній грамотності, доступу до мережі Інтернет, що в переселенців гостро стоїть питання пошуку своїх рідних, друзів та неможливість елементарного зв’язку з ними [34].

Аналізуючи проведене дослідження щодо інформаційного обслуговування ВПО бібліотеками України та світу можна зробити висновок, що бібліотеки є важливим джерелом інформації для постраждалих. Вони вивчають та оперативно реагують на інформаційні потреби ВПО; приймають активну участь в соціальній адаптації переміщених осіб; інформують щодо змін в законодавстві; надають доступ до мережі Інтернет, що дозволяє цій категорії громадян навчатися на цифрових освітніх платформах, отримувати інформацію різнопланового характеру та інше. З метою надання їм підтримки в вирішення проблем з якими вони стикаються, тісно співпрацюють з органами місцевого самоврядування та соціальними установами та службами. Бібліотеки постійно вивчають досвід інших країн з цієї проблематики та використовують його в своїй діяльності, тим самим допомагаючи ВПО в успішній адаптації та інтеграції в українському суспільстві.

**Розділ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

**2.1. Аналіз стану інформаційного обслуговування внутрішньо переміщених осіб КЗ «Лисичанська ЦБС»**

Бібліотека – єдина інституція, яка безкоштовно надає громадянам України доступ до інформації, забезпечуючи їх конституційне право [31].

Як, наголошує Ю.І. Палеха, «Сучасна бібліотека – це вже не лише сховище для книг, а потужний інформаційний центр сучасності, своєрідний електронний архів, місце, де можна отримати доступ до інформації як на традиційних носіях, так і в електронному вигляді. Це соціальний інститут, діяльність якого спрямована на забезпечення рівного доступу до інформації, за умов розвитку процесів гуманізації освіти, її інформатизації, відкритості й формування освітніх інформаційних потреб, який здатен якісно забезпечити і технологічний, і соціальний, і освітній доступ до інформації. Бібліотека, як інформаційний центр, є незамінним соціальним інститутом в соціокультурній інфраструктурі» [60,с. 29-32].

Дослідники завжди приділяли значну увагу питанням трансформації бібліотечної сфери, впровадженню нових форм і методів обслуговування для якісного задоволення запитів соціуму на суспільно важливу інформацію. Різні аспекти розвитку соціальної місії та інформаційної функції бібліотеки досліджували О. Онищенко, В. Горовий і В. Попик [58], О. Воскобойнікова-Гузєва [23], В. Пашкова [59], С. Горова [26],; зміни в інформаційних запитах користувачів вивчали О. Ворошилов [22], О. Лопата [49].

Сьогодні найважливішим завданням бібліотек є надання інформації різним верствам населення, а особливо незахищеним верствам населення, тому бібліотеки намагаються йти в ногу з науково-технічним прогресом, впроваджують в бібліотечні процеси інноваційні форми роботи. У зв’язку зі збройним конфліктом на Сході України та появою вимушених переселенців у бібліотеках країни з’явилась нова категорія користувачів – ВПО.

З цього приводу О. Желай зазначає, що «Для допомоги вимушеним переселенцям у бібліотечній вітчизняній системі почала діяти комплексна програма інформаційно-комунікаційного забезпечення нової цільової категорії бібліотечних користувачів, стали розвиватися нові напрями бібліотечної роботи, проводяться дослідження їх ефективності» [29]. І додає, що в контексті цього напряму діяльності «завдання бібліотечних установ – акумулювати важливі дані, щоб своєчасно інформувати ВПО про можливості працевлаштування, зміни в законодавстві, перелік необхідних документів для отримання статусу ВПО, соціальної допомоги» та ін. [29].

З реалізацією проекту надання інформаційно-комунікаційних послуг новій цільовій категорії бібліотечних користувачів, стали розвиватися нові форми бібліотечної діяльності; робота з урізноманітнення електронного бібліотечного сервісу для ВПО набула системного характеру.

Сьогодні вивчення теоретичних, методичних і прикладних аспектів нових напрямів бібліотечної діяльності з допомоги ВПО – важливий напрям роботи бібліотечної спільноти. Сучасні соціально-інформаційні виклики в житті України вплинули на організацію роботи бібліотек та на показники бібліотечного обслуговування.

Центральна бібліотека КЗ «Лисичанська ЦБС» постійно працює в напрямку розширення спектру інформаційних послуг, перетворення бібліотеки на сучасний інформаційний центр громади, який є комфортним та привабливим середовищем для громади. З появою ВПО ЦБ розпочала новий напрямок своєї діяльності мета якого – надання переміщеним особам нагальної соціальної інформації, бібліотечно-інформаційних послуг, допомога в налагодженні комунікації з органами місцевого самоврядування, сприяння соціальної адаптації.

На рівень ІО користувачів ЦБ, зокрема ВПО, значно вплинула комп’ютеризація бібліотеки з підключенням до мережі Інтернет. Всі відвідувачі бібліотеки тепер мають можливість скористатися комп’ютером з доступом до мережі Інтернет для пошуку актуальної інформації, користування е-послугами, навчання, спілкування в соціальних мережах. В бібліотеці діють вільні зони WI-FI, завдяки яким користувачі мають змогу приєднатися до всесвітньої мережі з власних гаджетів: смартфонів, планшетів, ноутбуків. Завдяки придбанню багатофункціональних пристроїв, в бібліотеці доступні такі послуги як ксерокопіювання, сканування та роздрукування.

Інформатизація бібліотеки та нові бібліотечні послуги сприяють залученню нових користувачів та підвищенню іміджу закладу серед громади міста. В 2019 році послугами ЦБ КЗ «Лисичанська ЦБС» скористалось 8601 користувачів, з яких 4333 – юнацтво. Відвідування бібліотеки за рік склало 51 624, а книговидача – 147 322 примірників.

В 2019 році користувачами бібліотеки стали 550 осіб зі статусом ВПО, що на 94 більше, у порівнянні з 2018 роком, що свідчить про те що інформаційні послуги, які надає бібліотека для цієї категорії користувачів є затребувані. В ЦБ ВПО відносяться до пільгової категорії користувачів і послуги їм надаються безкоштовно згідно з переліком послуг затвердженим директором КЗ «Лисичанська ЦБС» (дод. А). Найчастіше вони звертаються за послугою безкоштовного оформлення перепустки в зону проведення ООС (АТО), в 2019 році було оформлено 216 перепусток, що на 90 більше, ніж у 2018 році. Також користувачі зі статусом ВПО користуються послугами доступу до мережі Інтернет в бібліотеці: шукають актуальну інформацію щодо пільг та компенсацій, спілкуються з близькими через соціальні мережі та месенджери, шукають роботу та житло для оренди, знайомляться з законодавчими матеріалами. Корисну інформацію для себе вони можуть також отримати з інформаційних стендів, куточків, тематичних кейсів, оформлених в бібліотеці.

Основна функція ЦБ полягає в задоволенні документальних та інформаційних потреб користувачів, орієнтації в документально-інформаційних потоках, формуванні і веденні каталогів, картотек, підготовці бібліографічних посібників, складанні бібліографічних покажчиків, списків літератури, довідково-бібліографічному обслуговуванні проведенні інформаційно-масових заходів, підвищення інформаційної культури користувачів.

З метою якісного ІО в ЦБ постійно ведеться робота по вдосконаленню довідково-бібліографічного апарату (ДБА) – традиційної інформаційно-пошукової системи, яка є основним джерелом пошуку і надання фактографічної або бібліографічної інформації, друкованих документів.

Наявність матеріалів періодичних та продовжуваних видань відображається в систематичній картотеці статей (СКС), яка є важливим засобом розкриття періодичних фондів ЦБ. Вона весь час редагується та поповнюється новими актуальними рубриками, останні з них, які були створені в СКС правового характеру і стосуються ВПО, це: «Захист прав ВПО», «На допомогу переселенцям і біженцям. В публікаціях влада та державні служби інформують громадян про захист їх прав та інтересів, куди і за якої потреби вони можуть звернутися.

Для ВПО бібліотекарями були створені нові тематично-інформаційні кейси, матеріали яких стосуються ВПО з різних актуальних питань: «Законодавство про права переселенців», «Будь обережний! Жертвою торгівлі людьми може стати кожен!». Ці візуальні форми надання інформації особливо користуються попитом у ВПО третього віку, які не володіють комп’ютерною грамотністю, або володіють на недостатньому рівні.

Для своїх користувачів бібліотекарі здійснюють довідково-бібліографічне обслуговування в режимі «запит-відповідь» у формі виконання довідок. В цьому році в бібліотеці було надано 1120 довідок, що на 159 більше ніж у 2018 році. З них користувачі скористалися: тематичними довідками в кількості 650 одиниць, адресно-бібліографічними - 218, фактографічними - 126, уточнюючими - 232. В зверненнях ВПО до бібліотеки переважають запити фактографічного характеру стосовно адресних даних соціальних установ: місцезнаходження, режим роботи, телефон, електронна пошта, веб-сайт. В 2019 році від загальної кількості фактографічних довідок довідки для ВПО склали 103 одиниці.

В 2019 році абонентами інформування бібліотеки стали 111 осіб. Кількість абонентів індивідуального інформування склала 70 осіб, яким було надано 300 індивідуальних повідомлень за 67 темами: «Як використовувати соціальні мережі для протидії торгівлі людьми?», «Чи легко бути толерантним», «Живі голоси історії», «Психологічне розвантаження» та інші.

В бібліотеці 41 абонент скористався груповим інформуванням та отримав повідомлення за наступними темами: «Права людей з інвалідністю», «Скажи булінгу - ні», «Стань читачем сьогодні» «Читай! Фантазуй! Твори!»

та інші. В цьому році абонентами групового інформування стали 78 користувачів.

Велику увагу бібліотекарі ЦБ приділяють такій формі масового інформування як дні інформації: «Український BEST» , «Зупиніться! Людина не на продаж», «Молодь проти терору!», «Вони були як голос України» до Дня Гідності та Свободи та ін. Дієвою формою масового інформування відвідувачів щодо нових надходжень є огляди та книжкові виставки: «Зустріч з новою книгою», «Вернісаж новинок». Серед ВПО користується попитом література сучасних українських авторів: С. Талан, С. Жадан, І. Роздобудько, Л. Костенко. Актуальним залишається оформлення інформаційних стендів різної тематики: «Об’єднана громада – наше майбутнє», «Знайте свої права», «Увага! Для вас, переселенці».

Організовуючи доступ користувачів до достовірних джерел інформації, діяльність ЦБ сприяє розвитку громади та активно спрямована на підвищення медійної культури користувачів бібліотеки та громади міста. Адже саме за допомогою медіаграмотності та медіакультури досягається інтелектуальна свобода, яка дає право кожному мати і висловлювати свою думку, шукати та отримувати інформацію, бо це – основа демократії і сутність бібліотечного обслуговування.

Робота ЦБ спрямована на:

- забезпечення доступу громади до якісної інформації та засобів комунікації у всесвітній мережі Інтернет;

- організацію доступу користувачів до офіційної інформації органів влади державного, обласного та місцевого рівнів, розвиток е-урядування;

- інформування суспільства про сутність і важливість реформ для сталого розвитку країни, про європейські цінності і стандарти суспільного устрою;

- підтримку ВПО у вирішенні інформаційних проблем.

В 2019 році в ЦБ 7205 разів користувачі скористалися доступом до мережі Інтернет, це на 1685 більше ніж у минулому, зоною WІ-FІ 3008 разів, що становило на 1650 більше, ніж у 2018 році.

За рік 709 користувачам були надані безкоштовні консультації, з них 233 ВПО, щодо користування сучасними технічними засобами: комп’ютерною технікою, мобільними портативними пристроями або спеціальними електронними читанками; роботи в програмах Microsoft Office; перереєстрації на отримання соціальних виплат; пошуку роботи і житла; допомоги в пошуку інформації про виборчий процес і голосування; замовлення та отримання державних онлайн-послуг через сервіс «Портал державних послуг»; оформлення житлових субсидій через сервіс «Все про житлові субсидії» Міністерства соціальної політики України; пошуку офіційної публічної інформації через сервіс «Законодавство України» ВР України; відправки електронного звернення до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування через сервіс Урядового контактного центру; пошуку втрачених контактів з родичами і друзями та спілкування з ними у соціальних мережах, шляхом відео-конференцій Skype та багато іншого.

Значна увага приділяється цифровій обізнаності ВПО. Бібліотекарі постійно розміщують рекламу щодо можливості навчання цифровій освіті на сайті бібліотеки, в Фейсбуці, на дошках оголошень, в приміщеннях Пенсійного фонду та Управління соціального захисту населення (дод. В). В бібліотеці за рік було проведено 7 групових тренінгів «Е-громада має вплив на владу» та 111 за індивідуальною програмою, під час яких 58 ВПО пройшли навчання з цифрової грамотності, вчилися подавати запити до органів державної влади в он-лайн режимі, займатися пошуком роботи он-лайн, сплачувати комунальні послуги та послуги операторів мобільного зв’язку, реєструватися на здачу ЗНО, користуватися інтернет-магазином тощо.

На сайті КЗ «Лисичанська ЦБС» в розділі «Електронне урядування» наразі доступні посилання на 99 сайтів. Систематично оновлюється інформація щодо нових е-послуг й на стенді «Сучасна бібліотека – міст до електронного урядування», представленому в центральній бібліотеці.

Електронні послуги, ID-картки та інше - це наше сьогодні, без якого суспільство вже не може і не хоче існувати в сучасному інформаційному середовищі, це кардинально змінює нас і позитивно впливає на наше життя тому бібліотекарі інформують мешканців громади про нові послуги е- урядування, допомагають своїм користувачам налагодити ефективний зворотний зв'язок з урядовими структурами, завдяки цьому вони уникають черг у приймальнях різних служб і мають можливість звернутися до влади в он-лайн режимі.

Сучасні технології надають нові можливості для реальних та віртуальних користувачів ЦБ, що створює не тільки інформаційний комфорт, але й нову якість бібліотечного обслуговування, вирішує проблему ефективного використання наявних інформаційних ресурсів.

Інтернет є одним з важливих сучасних каналів комунікації бібліотеки з користувачами. Налагоджений діалог між користувачем і бібліотекою є прикладом інформаційно-комунікаційної діяльності, яка безпосередньо впливає на успішне виконання бібліотекою своїх функцій.

Комунікація ЦБ з користувачами проходить на основних Інтернет-платформах КЗ «Лисичанська ЦБС», це офіційний сайт закладу, сторінки ЦБ у соціальних мережах «Фейсбук» та «Інстаграм», канал ЦБ на відеохостингу «Youtube».

На сайті КЗ «Лисичанська ЦБС» та сторінці ЦБ у Фейсбуці регулярно ведеться робота з інформування віртуальних користувачів щодо книжкових новинок та нових послуг (дод. Б), що не тільки рекламує діяльность ЦБ, але й підвищує її імідж серед громади міста.

Діяльність центральної бібліотеки щодо допомоги ВПО не обмежується тільки суто бібліотечними послугами. Для переміщених осіб на базі бібліотеки діє юридична приймальня, де кваліфікованим юристом за потреби надаються консультації щодо захисту трудових, соціально-економічних прав та інтересів ВПО; проходять зустрічі з представниками громадських організацій щодо створення системи взаємної допомоги та самоорганізації ВПО; в рамках проекту «Зцілення розділених громад на сході Україні» психологами-волонтерами надається психологічна допомога.

Отже дослідивши та проаналізувавши роботу, яку проводить ЦБ з інформаційного обслуговування ВПО, з’ясувалося, що вони користуючись можливістю безкоштовного доступу до мережі Інтернет у бібліотеці, звертаються до електронної системи Ліга:закон; займаються пошуком нормативних документів, які стосуються реалізації їх прав та надання безоплатної вторинної правової допомоги. Їх численні інформаційні запити частіше всього пов’язані з питаннями оренди житла, наявністю вакансій на ринку праці, відомостями про благодійні фонди, гуманітарні організації, що надають допомогу ВПО. Вільний доступ до всесвітньої мережі у приміщенні бібліотеки дозволяє їм спілкуватися з близькими через соціальні мережі та месенджери. Фахівці бібліотеки, з урахуванням інформаційних потреб ВПО, постійно оновлюють інформаційні стенди, куточки, створюють тематичні кейси. Приділяють значну увагу вивченню інформаційних потреб ВПО, здійснюють розробку інформаційних продуктів і послуг з метою організації якісного інформаційного обслуговування ВПО як однієї із найуразливіших на сьогодні категорій користувачів публічних бібліотек.

Починаючи з 2014 року бібліотекарі ЦБ постійно вдосконалювали ІО ВПО та сприяли їх соціальній адаптації, допомагали їм влитися в повсякденне життя та знайти себе на новому місці. Але, навесні 2020 року пандемія внесла суттєві зміни в звичний спосіб життя людей всієї країни і негативно вплинула на старшу вікову категорію, особливо це відбилося на ВПО, лишивши їх «відрізаними» від світу та інформаційної підтримки.

У зв’язку з Постановою КМУ від 11 березня 2020 р. № 211 «Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» в країні було запроваджено карантин в результаті чого були закриті всі заклади та установи, припинено транспортне сполучення, а змінами до постанови від 2 квітня 2020 р. № 255 встановлено, «що особами, які потребують самоізоляції, є особи, які досягли 60-річного віку, крім осіб, які здійснюють заходи, пов’язані з недопущенням поширення COVID-19, забезпечують діяльність об’єктів критичної інфраструктури» [68]. Відповідно до Постанови людям віком від 60 років, щоб не наражати своє життя та здоров’я на небезпеку довелося змінити спосіб життя і весь час залишатися вдома. В зв’язку з цим у ВПО спостерігається напружений психологічний стан, з’явилося багато проблем, які насамперед, потребують інформаційної підтримки, яку вони наразі не мають можливості отримати в звичному для них способі через самоізоляцію. Незважаючи на те, що ЦБ постійно веде активну діяльність з задоволення ІП ВПО, проте, на жаль весь цей час недостатньо уваги приділялося ІО користувачів в онлайн-форматі. Зазначена проблема на даний час вимагає невідкладної розробки шляхів вдосконалення ІО ВПО в ЦБ. Основні питання, які постали перед бібліотекарями і потребують вирішення це: забезпечення доступу до інформації переміщених осіб в будь-якому зручному і доступному для них засобі комунікації, організація дозвілля, спілкування, активна участь в житті країни та міста.

**2.2. Шляхи вдосконалення інформаційного обслуговування внутрішньо переміщених осіб в умовах центральної бібліотеки КЗ «Лисичанська ЦБС»**

Як, було сказано вище ЦБ КЗ «Лисичанська ЦБС» в процесі своєї діяльності постійно працює над вдосконаленням надання інформаційних послуг ВПО, що вже стало пріоритетним напрямком роботи. Тому з початком карантинних заходів бібліотекарі оперативно зреагували на зміни, які відбулися в країні і почали вдосконалювати ІО своїх користувачів використовуючи в роботі дистанційні форми обслуговування, підлаштовуючись при цьому під різні вікові категорії ВПО та їх медіа грамотність.

У цей час як ніколи, набув розвитку бібліотечно-електронний сервіс, стали затребувані його сучасні форми (віртуальна довідка, он-лайн консультування, електронне інформування, електронне замовлення, електронна доставка документів, вебліографічні посібники: покажчики, списки, дайджести, огляди та ін.). У зв’язку з цим ЦБ повністю перейшовши на дистанційне обслуговування, розширила діапазон послуг і ресурсів, які можна отримати віддалено, – он-лайн чи на телефон. Урізноманітнення форм і методів он-лайн обслуговування ВПО, що розпочала надавати бібліотека, підвищила рівень задоволення їхніх інформаційних потреб. Велику роль при цьому зіграло і те, що незадовго до початку пандемії для підвищення якості обслуговування при записі користувачів в бібліотеку до формуляра наряду з особистими даними, номером телефону стала обов’язково вноситися, за наявності, і адреса електронної пошти. Завдяки цьому більшість користувачів бібліотеки можуть скористатися за потреби послугою електронної доставки документів, отримати в тимчасове або постійне користування електронні документи на власний комп’ютер чи інший електронний пристрій. Та все це стосується людей, які мають навички роботи з сучасними девайсами.

Але, більшість ВПО, які є користувачами бібліотеки, за віковою категорією відноситься до людей третього віку і володіють комп’ютерною грамотністю на недостатньому рівні, вони не можуть займатися самостійним пошуком інформації в мережі Інтернет, і не в змозі розібратись із якістю різноманітного медійного контенту в Інтернеті, тому потребують кваліфікованої допомоги.

Умовно ВПО, які є користувачами ЦБ за рівнем медійної грамотності можна розділити на 3 категорії:

початковий рівень знань;

середній рівень володіння ПК;

досвідчений користувач ПК.

Т.В. Черненко наголошує з цього приводу, що «В Україні відсутні державні програми, що спрямовані на підвищення рівня медіа грамотності у старших вікових категорій, і вони залишаються не тільки поза увагою відповідної державної політики, але часто і грантових проектів в цій сфері» [81]. Тому виконувати цю функцію в українському суспільстві взялись бібліотеки. З метою підвищення медіа грамотності цієї категорії користувачів в ЦБ для всіх бажаючих до карантину проводились групові та індивідуальні тренінги, тепер же бібліотекарі консультують та навчають своїх користувачів дистанційно, застосовуючи при цьому всі доступні засоби зв’язку з ними. Навчання проходить за програмою, яку розробили самі бібліотекарі з урахуванням вікових особливостей громадян третього віку та їх початковим рівнем медіа грамотності (дод. Г).

При навчанні цифровій грамотності бібліотекарі перш за все приділяють багато уваги формуванню у своїх «учнів» інформаційної культури споживання інформації, звертають їх увагу на те, що в мережі Інтернет є багато фейкових новин, пропаганди, роботи «фабрики тролів». Особливо для ВПО дуже важливе вміння протистояти впливу російської пропаганди.

Як зазначає з цього приводу Т.В. Черненко, аналізуючи результати досліджень США «У середньому, американський користувач Facebook, що старший за 65 років, поширює у сім разів більше публікацій з видань із фейковими новинами, аніж це роблять американці віком 18-29 років. Ця ситуація додатково ускладнюється зменшенням з віком стійкості до протидії ефекту «ілюзія правди» («illusory truth effect») та інших ефектів» [81]. І підсумовуючи робить висновок, що саме «Обмежена готовність українського суспільства у 2014 році до опору комплексним інформаційним операціям, стала одним із потужних інструментів російської військової агресії» [81]. Тому в зв’язку з вимогами часу та протистоянням російській пропаганді медіаосвіта в Україні набуває все більшого значення, адже дає практичні вміння та навички оцінки медійного процесу, формує у громадян навички критичного мислення, культуру споживання медійного продукту та вміння орієнтуватися у новому мультимедійному просторі, а також основні знання про способи впливу ЗМІ на свідомість аудиторії.

Окрім надання обслуговування в новому форматі та підвищення цифрової грамотності ВПО, бібліотека впровадила в свою діяльність нові послуги для громадян, які через тривалий карантин не можуть потрапити до ПФУ та центру зайнятості населення.

Особам, які досягли пенсійного віку та через обмеження прийому до Пенсійного фонду не мають можливості оформити пенсію, бібліотека запропонувала це зробити в онлайн-форматі. Тепер їм треба тільки надіслати копії документів на електронну адресу бібліотеки, а бібліотекарі вже самі заповнюють заяву та надсилають її разом зі сканованими копіями документів в електронному вигляді через вебпортал Пенсійного фонду.

Так само бібліотекарі через сайт Державної служби зайнятості допомагають громадянам, які через карантин втратили роботу, отримати статус безробітного та оформити допомогу по безробіттю.

Для користувачів з середнім рівнем володіння ПК та досвідченим користувачам, які мають вдома сучасні девайси, бібліотека оперативно надає інформацію, щодо їхніх запитів через веб-сайт, електронну пошту, соціальні медіа, Skype, месенджери, ZOOM-конференції, мобільні додатки. Це і інформаційні списки законодавчих матеріалів та електронних ресурсів, що безпосередньо стосуються ВПО, і інтернет-ресурси де можна переглянути он-лайн екскурсії, прочитати електронні книги чи прослухати аудіо книги та ще багато іншої цікавої та корисної інформації.

Бібліотекарі не тільки організували дистанційне інформаційне обслуговування своїм користувачам, а й залучають їх до активного онлайн-дозвілля. На час карантину робота клубів за інтересами, що діють на базі ЦБ і членами яких є і ВПО, продовжили роботу в онлайн-форматі.

Для учасників клубу любителів гри в шахи «Шах і Мат» на сторінці Фейсбук публікуються он-лайн заняття, проводяться сеанси он-лайн гри в шахи на інтернет-платформі [https: //www.chess.com/](https://www.chess.com/). Активно до цього залучаються і ВПО, яких на даний час серед учасників клубу 7 осіб і яким Положенням про клуб встановлено пільги, щодо членства в клубі (дод. Д).

Для майстринь клубу декоративно-ужиткового мистецтва «Райдуга талантів» бібліотекарі організовують ZOOM-конференції, під час яких вони спілкуються, діляться своїм досвідом, показують відео майстер-класи з різноманітних технік: вишивка, витинанка, писанкарство, в’язання, лялькарство, бісероплетіння.

Бібліотекарі надають інформацію членам клубів про можливість прийняття участі в онлайн-конкурсах та змаганнях. Так, майстрині клубу декоративно-ужиткового мистецтва «Райдуга талантів» приймали участь в виставках, фестивалях-конкурсах, які в цьому році проводить в онлайн-форматі Луганський обласний центр народної творчості, З березня по травень 16 з 24 майстринь отримали дипломи за кращі роботи, з них 5 майстринь ВПО. Члени клубу «Шах і Мат» за цей же період часу змагалися в турнірі «Online Кубок України» та в фіналі Світової ліги онлайн-шахів, в яких загалом прийняли участь 724 гравця зі всієї України. Наші гравці, серед яких було 2 гравця зі статусом ВПО не зайняли призові місця, але залишилися дуже задоволені від можливості позмагатися та підвищити свій професійний рівень.

Членам літературно-поетичного клубу «Натхнення» бібліотекарі влаштовують онлайн-зустрічі, під час яких вони читають свої нові вірші, співають пісні та просто спілкуються. В травні троє з них стали членами журі при проведенні щорічного міського дитячо-юнацького літературного конкурсу «Проба пера», що пройшов в цьому році в онлайн-режимі та в якому прийняли участь 35 дітей, двоє з яких є ВПО. Всі діти після закінчення карантину отримають грамоти та призи.

Не припинив свою роботу на період карантину і клуб «Сеньйори та справжні Леді», який об’єднує та згуртовує незахищені верстви населення: людей з інвалідністю, ВПО, пенсіонерів. Членам клубу бібліотекарі надають дистанційно за потреби інформацію щодо їхніх запитів, надсилають їм музичні вітання до свят, залучають до челенджів, майстер-класів різноманітної тематики та інших бібліотечних активностей, які бібліотека проводить он-лайн.

З березня через загрозу занесення та поширення коронавірусу з непідконтрольних Луганської та Донецької областей українська влада закрила всі контрольні пункти пропуску на ці тимчасово окуповані території. Через ці обставини частина ВПО, які тимчасово виїхали по своїм справам на окуповану територію не змогли повернутися на Україну і тепер вимушено перебувають там. В зв’язку з цим дана категорія користувачів переважно може отримувати інформацію тільки через засоби телефонного зв’язку. Тому бібліотекарі телефонують їм, пропонуючи послуги інформаційного характеру і в разі потреби задовольняють їхні потреби всіма доступними для ВПО засобами зв’язку. Як засвідчив аналіз - користувачі, які залишилися «відрізаними» в даний час від українського телебачення та ЗМІ потребують допомоги бібліотекарів переважно з наступних питань: останні події в Україні; термін закінчення карантину; відновлення транспортного сполучення; налагодження контакту зі спеціалістами Пенсійного фонду України та Управління соціального захисту населення та багато інших питань. В умовах поширення пандемії все гостріше стає відчутною потреба в отриманні достовірної та якомога повнішої інформації щодо COVID-19 та боротьби з ним. Тому бібліотекарі не тільки надають інформацію щодо запитів з цієї нагальної проблеми, а й розповідають громадянам про обов’язкові карантинні заходи, яких вони повинні дотримуватися та які засоби індивідуального захисту мають застосовувати для того, щоб вберегти себе та рідних.   З цієї тематики та інших питань вони також консультують всіх користувачів, які не володіють цифровою грамотністю та знаходяться на самоізоляції.

Для користувачів, які мають сучасні девайси, бібліотека надсилає посилання на цікаві он-лайн сервіси де можна безкоштовно почитати українську та зарубіжну класику, видання сучасних вітчизняних авторів. В якості джерел інформації загального та професійного призначення бібліотека пропонує користувачам електронні списки періодичних видань: газет і журналів українських видавництв, регіональних ЗМІ, тематичні і універсальні добірки періодики. З цією метою бібліотекарі аналізують потреби користувачів даної категорії та формують необхідний перелік інтернет-ресурсів з якісним контентом.

Основним джерелом, яким користуються працівники бібліотеки при створенні вебліографічних списків періодичних видань є провідні бібліотеки України: Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського, Національна бібліотека імені Ярослава Мудрого, [Національна бібліотека України для дітей](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0_%D0%B1%D1%96%D0%B1%D0%BB%D1%96%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BA%D0%B0_%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D0%B8_%D0%B4%D0%BB%D1%8F_%D0%B4%D1%96%D1%82%D0%B5%D0%B9). Усі позиції в списку мають вигляд гіпертексту і дають змогу користувачам перейти безпосередньо до видання. Найктуальніші з періодичних видань, які користуються попитом серед наших користувачів це: «[Аптека» (щотижневик)](https://www.apteka.ua/), «[Аргументы и факты Украина» (газета)](http://www.aif.ua/), «[Бабуся» (газета)](http://babushka.ua/), «[Здоровье женщины» (науково-практичний журнал)](http://professional-event.com/ua/izdatelstvo/zdorove-zhenshchiny), «Колежанка», «[Офіційний вісник України» (єдине повне офіційне періодичне видання нормативно-правових актів України)](http://ovu.com.ua/), «[Юридичний вісник України» (електронний варіант газети)](http://yurincom.com/ua/yuridichniy_visnyk_ukrayiny/). Доступність до них відкриває можливість читачам користуватися повнотекстовими версіями цих видань у всесвітній мережі Інтернет. До окремих позицій в списку бібліотекарі додають пояснювальну записку, в якій зазначають періодичність виходу видання, його спрямування тощо.

Під час карантину бібліотека активізувала свою присутність у соціальних мережах «Фейсбук» та «Інстаграм», які стали майданчиками для творчого розвитку, обміну досвідом, спілкування. Так, наприклад, користувачі та члени клубів прийняли активну участь в заходах присвячених відзначенню Дня пам’яті та примирення та 75-річниці перемоги над нацизмом у Другій світовій війні: літературному відео-марафоні «Читаємо про війну», творчо-поетичній он-лайн акції привітання ветеранів «Пам’ятаємо!», в декламуванні віршів зарубіжних поетів воєнної тематики «Поезія горя і сліз», інтернет-акції «Інтерв’ю з ветераном», фоточеленжі «Пам’ятаємо твій подвиг, солдате», майстер-класі з виготовлення вітальної листівки «Ніколи знову…».

На сторінці «Фейсбук» публікуються майстер-класи від майстринь клубу декоративно-ужиткового мистецтва «Райдуга талантів», відео вікторини, онлайн-знайомство з письменниками, квести, фоточеленжі, он-лайн заняття «Шахова тактика», онлайн–тренування від фітнес клубу «Bibliofitness», привітання учасникам і переможцям змагань і конкурсів.

Підсумовуючи за он-лайн статистикою результати діяльності ЦБ за час карантину з березня по травень з’ясувалося, що на сторінці бібліотеки у фейсбуці було опубліковано понад 3,5 тис. публікацій, а сайт Лисичанської централізованої бібліотечної системи переглянули 1860 разів. Через особисті повідомлення в месенджерах, електронну пошту та телефон бібліотекарі надали 698 консультацій.

За цей період було проведено 26 занять та майстер-класів за допомогою платформи ZOOM та скайпу (90 учасників); створено та розміщено на сторінці фейсбук 54 інформативних відео різної тематики, які переглянуло 9317 користувачів; відео «Вулицями старого Лисичанська» переглянуло близько 20 тис. користувачів. Бібліотекарі створили для своїх читачів літературні, інтелектуальні, розважальні тести та розмістили їх на порталі onlinetestpad.com. Всього було розміщено 16 тестів, які пройшли 593 користувача. За час карантину бібліотекарі започаткували та провели 13 челенджів, відео-марафонів, он-лайн акцій, фото- та творчих конкурсів, до яких долучилось більше 500 учасників. При цьому бібліотека використовувала такі канали комунікації, як: сайт бібліотечної системи, сторінки бібліотек у соціальній мережі Фейсбук, профілі бібліотек в Інстаграмі, електронну пошту, месенджери та платформу ZOOM.

Така діяльність ЦБ в онлайн-форматі неабияк підвищила популярність бібліотеки серед громади міста та сприяла поліпшенню комунікації бібліотекарів з користувачами, вивченню користувацького попиту щодо бібліотечних новацій, просуванню національних світоглядних цінностей та ідей як в своїй країні так і за кордоном.

Отже, можна зробити висновок, що бібліотекарі докладають зусиль в задоволенні інформаційних потреб своїх користувачів, оперативно реагуючи на зміни, які відбуваються в країні та суспільстві. Є ще багато прогалин в обслуговуванні користувачів, які яскраво виявилися під час карантину. З метою мінімізації вказаних недоліків бібліотекарі застосовують нові форми та методи роботи з користувачами; вивчають, поширюють та застосовують передовий досвід роботи вітчизняних бібліотек та світу. Окрім інформаційного обслуговування, що було і надалі залишається пріоритетним напрямком роботи, бібліотекарі намагаються покращити психологічний стан ВПО, які на даний час опинилися в самоізоляції, організовуючи їм он-лайн дозвілля та залучаючи до різних бібліотечних активностей, участі в конкурсах, змаганнях, фестивалях, тим самим даючи їм змогу відчути себе потрібними і неодинокими в нашому суспільстві.

Отже, на підставі зазначеного, можна окреслити основні напрямки вдосконалення ІО та задоволення ІП ВПО в ЦБ шляхом розширення переліку послуг у будь-якому зручному для них дистанційному режимі: онлайн, чи телефоном:

- e-mail-розсилання інформації: щодо змін в законодавстві, подій в країні та світі;

- забезпечення доступу до повнотекстових документів, електронних ресурсів;

- збільшення спектру різноманітних інформативних, інтелектуальних, літературних, навчальних та розважальних публікацій у соціальних мережах;

- консультування у дистанційному режимі з підвищення цифрової грамотності та культури споживання інформації;

- інформування щодо проведення в країні конкурсів, фестивалів, змагань, он-лайн курсів та інше;

- організація дозвілля: робота клубів за інтересами, заняття, майстер-класи, тренування в онлайн-форматі;

- популяризація книги та читання з наданням посилань на електронні ресурси.

**ВИСНОВКИ**

Таким чином, узагальнюючи проведене дослідження можна зробити висновок, що в сучасних умовах доступність, якість, оперативність отримання інформації стає визначальною рушійною силою розвитку суспільства. І одна з головних задач публічних бібліотек у даних умовах знайти свою інформаційну нішу. В сучасному світі бібліотеки змінюють свою стратегію від володіння інформаційними ресурсами – до організації оперативного доступу до них.

Прослідивши еволюцію змін в інформаційному обслуговуванні користувачів публічних бібліотек можна стверджувати, що тих функцій, які раніше виконувала бібліотека вже недостатньо. Впровадження ІКТ створює можливість якіснішого, більш повного та оперативного інформаційного обслуговування користувачів бібліотек, надає доступ до інформаційних ресурсів не тільки країни, а й усього світу, що є пріоритетним напрямком інноваційного розвитку України як повноцінного інформаційного суспільства.

Дослідження довело, що вдосконалення ІО неможливе без аналізу, вивчення та дослідження ІП споживачів інформації, які є обов'язковим компонентом всіх видів потреб і діяльності людини, і без задоволення яких неможливе існування людини, її розвиток та розвій суспільства.

Розглянувши діяльність публічних бібліотек можна виявити стійку тенденцію щодо перетворення їх на інформаційні центри громади, які з одного боку, формують громадську думку і доводять її до владних органів, а, з іншого, інформують громадськість про діяльність державної та місцевої влади.

Публічні бібліотеки України та світу взяли на себе ще одну важливу функцію – допомогу ВПО, які є наразі найвразливішою категорією населення і потребують інформаційної підтримки. Вивчення ІП та ІО ВПО України та світу в рамках збройних конфліктів показало, що впровадження новітніх електронних інформаційних технологій в бібліотечну діяльність сприяє підвищенню якості суспільного інформаційного забезпечення, оскільки розвиток широкого спектру сервісів дистанційного обслуговування забезпечує загальну доступність інформації споживачам бібліотечних послуг незалежно від їхнього соціального чи професійного статусу, місця перебування. Урізноманітнення бібліотечного електронного сервісу для користувачів бібліотеки, зокрема ВПО та інших вразливих категорій населення, за допомогою мобільних й інтерактивних технологій сприяє більш повному представленню бібліотечних ресурсів в інформаційному вітчизняному та світовому просторі, підвищенню інформаційного, інтелектуального, наукового забезпечення користувачів.

Аналіз стану ІО в ЦБ КЗ «Лисичанська ЦБС» дає підстави стверджувати, що бібліотекарі створюють умови для якісного та оперативного публічного доступу до інформації, забезпечують рівний доступ громадян до знань, подолання інформаційної нерівності.

Ефективність отриманих бібліотекою результатів своєї діяльності вимірюється в наданні конкретної користі читачам та громаді міста. Ця користь виражається у:

- розширенні інформаційної ресурсної бази бібліотеки шляхом оновлення її ресурсів;

- оприлюдненні інформації про ресурси, послуги, можливості бібліотеки, позиціювання її в суспільстві;

- залученні додаткових коштів благодійних фондів та інших організацій (грантів, спонсорських та меценатських коштів), що в кінцевому результаті впливає на організацію послуг, поліпшення комфортності бібліотеки;

- створенні власних інформаційних ресурсів;

- збільшенні кількості користувачів бібліотек, як реальних, так і віртуальних;

- підвищенні іміджу бібліотеки серед місцевої громади;

- позитивній оцінці задоволення інформаційних потреб споживачів та ефективності використання різних засобів доступу до інформації.

З метою якісного і оперативного задоволення інформаційних запитів ВПО ЦБ систематично:

- вивчає різноманітні джерела інформації, веде пошук, відбір, оцінку матеріалів, що надходять;

- здійснює напрацювання нових бібліотечно-інформаційних продуктів та розширює перелік послуг, а саме:

- користувачам надається вільний доступ до інформації, облаштовуються Інтернет-місця;

- здійснюється обслуговування віддалених користувачів через Web-сайт бібліотеки, соціальні мережі та електронну пошту;

- створюються умови для вільного доступу населення до інформаційних ресурсів місцевого самоврядування, е-урядування.

В процесі вивчення діяльності ЦБ з’ясувалося, що наразі вона оснащена всім необхідним обладнанням, програмним забезпеченням та каналами зв’язку і може якісно і оперативно надавати послуги з електронної доставки документів, здійснювати замовлення через Інтернет-сайти, електронну пошту, оплату різних послуг через системи електронних платежів. Бібліотекарі постійно вивчають та досліджують потреби ВПО та інших соціально незахищених верств населення, реагують на зміни їх ІП та їх пріоритетні інтереси.

Проведене дослідження щодо шляхів вдосконалення інформаційного обслуговування ВПО в умовах функціонування ЦБ свідчить, що бібліотекарі оперативно реагують на зміни, які відбуваються в країні і суспільстві та докладають зусиль в задоволенні ІП своїх користувачів. При цьому вони застосовують в роботі нові форми та методи роботи з користувачами; вивчають передовий досвід роботи вітчизняних бібліотек та світу в цьому напрямку. У контексті подолання цифрової/культурної нерівності незахищених верств населення, зокрема ВПО, бібліотекарі приділяють багато уваги навчанню цієї категорії користувачів цифровій грамотності, формуванню інформаційної культури споживання інформації та вміння протистояти впливу фейкових новин та пропаганди.

У дослідженні акцентовано увагу на важливості надання інформаційної підтримки ВПО на час карантинних заходів, через які вони заради збереження свого здоров’я опинилися на самоізоляції. Окрім цього бібліотекарі намагаються організовувати дозвілля ВПО, залучати їх до різних бібліотечних активностей, участі в конкурсах, змаганнях, фестивалях, тим самим даючи їм змогу відволікатися від проблем, тривоги та негараздів, вносити різноманіття в свої часто самотні будні, відчувати себе потрібними і неодинокими в нашому суспільстві.

Отже, можна констатувати, що обслуговування користувачів в інтерактивному режимі — перспективний напрям щодо вдосконалення ІО ВПО в умовах ЦБ КЗ «Лисичанська ЦБС», що динамічно розвивається і тісно пов’язаний із забезпеченням вільного доступу до інформації та можливістю отримати її самостійно. Саме цей вид інформаційно-бібліотечної діяльності є запорукою перспективи входження країни в інформаційне суспільство. І ЦБ поступово долучається до цього процесу.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. [Абакумова В.І.](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%90%D0%B1%D0%B0%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%92$) Бібліотеки – провідні інформаційні установи в процесі інформаційного обслуговування суспільства. [*Історичні записки*](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=JUU_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=IJ=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9672679)*.* 2012. Вип. 34. С. 3-8. URL : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Istz\_2012\_34\_3](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=Istz_2012_34_3).

# Абрамова Т.А. Сучасні підходи в обслуговуванні користувачів. *Бібліотека. Книга. Наука* : матеріали наук. семінару. Київ, 2018. Вип. 1. С. 53–54.

# Аналіз діяльності бібліотек Хмельницької області за 2015 рік. ХОУНБ ім. М. Островського. Хмельницький, 2016. 32 с.

# Андрухів А. Тенденції розвитку бібліотек в Україні. Інформація, комунікація, суспільство 2016 : матеріали 5-ої Міжнародної наукової конференції ІКС-2016,: Видавництво Львівської політехніки, 2016. С. 320–321

# Багрова И.Ю. Есть ли у библиотеки будущее в XXI веке. *Библиотековедение.* 1999. № 1. С. 147-151

# Балакірєва О. Оцінка потреб внутрішньо переміщених жінок та осіб похилого віку в Україні, ГО Український інститут соціальних досліджень імені Олександра Яременка. 2015. [URL : http://www.uisr.org.ua/img/upload/](URL%20:%20http://www.uisr.org.ua/img/upload/) files/Settlers%20and%20volunteering. pdf

# Балакірєва О.М. Спектр проблем вимушених переселенців: швидка оцінка ситуації та потреб. *Український інститут соціальних досліджень.* URL:http://www.uisr.org.ua/ news/36/83.html.

# Балакірєва О. Ставлення до переселенців і волонтерської діяльності. *Український інститут соціальних досліджень імені Олександра Яременка.* 2015. <URL:http://www.uisr.org.ua/img/upload/>files/ Settlers%20and%20volunteering.pdf

# Балуєва О.В., Аракелова І.О. Шляхи вирішення проблем внутрішньо переміщених осіб: міжнародний. *Електронне наукове фахове видання «Державне управління: удосконалення та розвиток».* № 12, 2015. URL:[file:///C:/Users/sveta/Downloads/Duur\_2015\_12\_4%20(2).pdf](file:///C:\Users\sveta\Downloads\Duur_2015_12_4%20(2).pdf)

# Барахнин В.Б., Федотов А.М. Исследование информационных потребностей научного сообщества для построения информационной модели описания его деятельности. *Вестник НГУ* : *серия «Информационные технологии»*. 2008. Том 06. Выпуск № 3. С. 48-59.

# Блюменау Д.Н. К уточнению исходных понятий теории информационных потребностей. *Науч. и техн. информ*. Сер. 2. 1986. №2. С. 7-12.

# Блюменау Д.И. Информация и информационный сервис. Л. : Наука, 1989. 190 с.

# Богза Н. Публічні бібліотеки та їхня роль у забезпеченні інформаційних потреб громади. *Бібліотечна практика: різноманітність і дієвість*. 2011. № 11. С. 3-17.

# Болотин И.С. Социология и образование. Социол. исслед. 1997. № 3. С. 56 – 60.

# Борик С.М. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів: вивчення інформаційних потреб. Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства : матеріали п’ятої міжнародної науково-практичної конференції. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2013. С. 499-509

# Борцова Н.Н. Библиотека в информационном обеспечении учебной и научной деятельности. *Библиотековедение.* 2007. № 2. С. 50 -53.

# Брежнева В.В., Минкина В.А. Информационное обслуживание : продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий. СПбГУКИ. СПб. : Профессия, 2004. 304 с.

# Булеца С.Б,. Котляр О.І., Лазур Я.В. Механізм забезпечення прав внутрішньо переміщених осіб: національний та міжнародний аспекти. Ужгород : РІКУ, 2017. 348 с.

# Бурый-Шмарьян О.Е. Проблема «непотребления» информации: как ее решать? *Науч. и техн. информ*. Сер. 1.1984. № 10. С. 13-21.

# Вилегжаніна М. Задоволення інформаційних потреб користувачів у правовій інформації. *Бібл. планета.* 2009. № 4. С. 18–21

# Волкова В.Н. Теория информационных процессов и систем : учебник и прак- тикум для академического бакалавриата. М. : Издательство Юрайт, 2014. 502 с. URL:[https://stud.com.ua/34328/informatika/ teoriya\_informatsiynih\_protsesiv\_i\_sistem](https://stud.com.ua/34328/informatika/%20teoriya_informatsiynih_protsesiv_i_sistem)

# Ворошилов О. Вивчення запитів користувачів як складова забезпечення повнішого задоволення їхніх інформаційних потреб. Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського. Київ, 2007. Вип. 18. 228 с.

# Воскобойнікова-Гузєва О.В. Стратегії розвитку бібліотечно- інформаційної сфери України: генезис, концепції, модернізація : монографія /. Київ : Академперіодика, 2014. 362 с.

# Галета Я.В. [Роль інформаційних потреб у становленні особистості](javascript:void(0)). *Наукові записки*. Випуск 140. Кіровоград: РВВ КДПУ ім. В. Винниченка, 2015. 208 с.

# Гиляревский Р.С., Маркусова В.А., Черный А.Л. Научные коммуникации и проблема информационной потребности. *Науч. и техн. информ.* Сер. 1. 1993. №9. С. 1-7.

# Горова С. Інформатизація суспільства й нові завдання бібліотечних структур. Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського. Київ, 2010. Вип. 27. С. 225–230.

# Дейнега А.В. Информационные потребности субъектов маркетинговой среды. 2016. № 1 (1). URL:[http://naukajournal.org/index.php/ ISMSD/article/view/712](http://naukajournal.org/index.php/%20ISMSD/article/view/712)

# Древетняк Е.В. Роль библиотеки в современном информационном пространстве. *Ученые записки Таврического национального университета им. В.И. Вернадского*. Том 24 (65), 2013. № 3, с. 101–106.

# Желай О. Нові напрями бібліотечної роботи з допомоги внутрішньо переміщеним особам: теоретичні, методичні та прикладні аспекти. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського* : зб. наук. пр. Київ, 2017. Вип. 46. C. 292–312

# Захарова В.І., Філіпова Л.Я. Основи інформаційно-аналітичної діяльності. Київ : Центр учб. літ., 2013. 336 с. URL:<https://pidruchniki.com/1728081053933/informatika/poslugi_dokumentalnogo_obslugovuvannya>

# Заява МКМС щодо інформації про звільнення бібліотекарів і закриття бібліотек у Херсоні Міністерство культури молоді та спорту. URL:<https://mkms.gov.ua/news/3509.html>.

# Здравомыслов А.Г. Потребности. Интересы. Ценности. Москва : Политиздат, 1986. 221 с.

# Зельманович І.І. Політичні механізми врегулювання заморожених конфліктів сучасності Автореферат Львів. 2019. URL <https://www.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/09/aref_zelmanovych.pdf>

# Інформаційні потреби переселенців (дослідження). URL:<https://ms.detector.media/mediadoslidzhennya/post/12635/2015-02-20-informatsiini-potrebi-pereselentsiv-doslidzhennya/>

# Инфосфера: информационные структуры, системы и процессы в науке и обществе. Арский Ю.М. та ін. М. : ВИНИТИ, 1996. 489 с.

# Керманіді В.О. Сучасна бібліотека – активний учасник розвитку інформаційного суспільства. Бібліотека в умовах сучасності і конструювання майбутнього : науково-практична конференція. Вінниця. 2017

# Коготков Д.Я. Информационные потребности и основные группы потребителей библиографической продукции : лекция. М. : Изд-во МГУКИ, 2000. 46 с.

# Колоскова Г.В. Ресурси мережі інтернет як елемент інформаційного обслуговування користувачів публічних бібліотек. [Бібліотечна справа у сучасних інформаційно-комунікативних процесах: тенденції та перспективи](https://conf.oa.edu.ua/index.php/libconf/index/index) // Наукова бібліотека НаУОА. 2017 URL:<https://conf.oa.edu.ua/index.php/libconf/libcon201703/rt/printerFriendly/13/0>

# К обществам знания : Всемир. докл. ЮНЕСКО. Париж : Изд-во ЮНЕСКО, 2005. 239 с.

# [Коновал Л.В.](http://conference.nbuv.gov.ua/user/view/id/69) Методи дослідження користувачів бібліотеки та їх інформаційних потреб. Міжнародна наукова конференція «Адаптація завдань і функцій наукової бібліотеки до вимог розвитку цифрових інформаційних ресурсів». [*Бібліотечний вісник*](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=JUU_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=IJ=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9614595)*.* 2013. № 6. С. 32-46. URL:[http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv\_2013\_6\_10](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=bv_2013_6_10)

# Коржик Н.А. Інформаційні потреби користувачів бібліотек вищих навчальних закладів. *Вісник ХДАК.* 2007. Вип. 20. С. 108–113

# Коршунов О.П. Проблемы общей библиографии. М. : Книга, 1975. 192 с.

# Кравчук Н.П., Лис Н.В. Нові форми задоволення запитів читачів у відділі обслуговування науковою літературою. Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства : матеріали п’ятої міжнародної науково-практичної конференції. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2013. С. 464-473.

# Краснова Н.П. Соціально-педагогічна діяльність з соціалізації дітей вимушено переміщених сімей у нових соціокультурних умовах. *Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка*. №1 (306), 2017. С. 145]

# Круглий стіл «Європейська практика захисту прав вимушених переселенців: досвід для України». URL:<http://dsum.edu.ua/2016/03/23>

# Лещинская В.В. Перспективы развития библиотек в информационном обществе XXI века. URL:[www.conf.cpic.ru/upload/eva2004/reports/ doklad\_325.doc](http://www.conf.cpic.ru/upload/eva2004/reports/%20doklad_325.doc)

# Личутин А.В., Опенков М.Ю. «Нить Ариадны» в мире знаний. В поиске новых форм социальной навигации. *Библиотечное дело*. 2006. № 6. С. 22–26.

# Лобузіна К. Технології організації знаннєвих ресурсів у бібліотечно-інформаційній діяльності : монографія. НАН України, Нац. б-ка України ім. В.І. Вернадського. К., 2012. 252 с.

# Лопата О. Моніторинг інформаційних потреб користувачів БД періодичних видань електронного каталогу Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського.* Київ, 2006. Вип. 16. С. 17–26

# [Малиха М.І.](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%85%D0%B0%20%D0%9C$) До проблеми сутності поняття «внутрішньо переміщені особи»: державна політика та регіональна практика. [Грані](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=JUU_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=IJ=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9669893). 2015. № 8. С. 6-11. URL:[http://nbuv.gov.ua/UJRN/Grani\_2015\_8\_3](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=Grani_2015_8_3)

# Маніфест ІФЛА про Інтернет 2014 Прийнятий Сесією Ради ІФЛА у серпні 2014 року. URL: <http://nbuv.gov.ua/node/1833>

# МанифестИФЛА/ЮНЕСКО про публичные библиотеки. *Библиотека.* 1995. № 6

# Медведєва В. Становлення інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності інформаційно-аналітичних служб бібліотек : монографія. НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. К., 2013. 180 с. URL:<http://nbuviap.gov.ua/images/nauk-mon/mon-medved.pdf>

# Міхеєва О., Середа В. Сучасні українські внутрішньо переміщені особи: основні причини, стратегії переселення та проблеми адаптації. *Стратегії трансформації і превенції прикордонних конфліктів в Україні*. Збірка аналітичних матеріалів. Львів: Галицька видавнича спілка, 2015. С.9-49

# Мотульский Р.С. Библиотека как социальный институт. Мн. : Бел. гос. ун-т культуры, 2002. 374 с. 2002

# Наказ Міністерства культури України від 18.09.2014 р. № 773 «Про реалізацію проекту «Бібліотеки як центри підтримки громади в умовах воєнної загрози: робота з внутрішньо переміщеними особами». URL:<http://mincult.kmu.gov.ua/mincult_old/uk/publish/article/371947;jsessionid=097CC2DAD6057A590CA9FDA351777D58.app1>

# [Ніколаєв І.В.](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9D%D1%96%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B0%D1%94%D0%B2%20%D0%86$), Криворучко Н.В Використання сучасних інформаційних технологій у роботі бібліотек. [*Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету.* *Економічні* *науки*](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=JUU_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=IJ=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9670753:%D0%95%D0%BA.%D0%BD.). 2015. Вип. 27. С. 294-301. URL:[http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npkntu\_e\_2015\_27\_36](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=Npkntu_e_2015_27_36)

# Онищенко О.С., Горовий В.М., Попик В.І. Інформатизація і модернізація соціокультурної сфери суспільства: взаємодія та розвиток : монографія. Київ, 2013. 184 c.

# Пашкова В.С. Бібліотека та Інтернет: надання віддаленого доступу до інформації у США. *Бібл. планета.* 2001. № 2. С. 27.

1. Палеха Ю. І. Бібліотека як потужний інформаційний центр сучасності. *Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору:* матеріали міжнар. наук. конф. / Нац. акад. наук України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ : НБУВ НАН України, 2014. 531 с.

# Петрицька В. Комфортність обслуговування очима користувачів. *Бібл. форум України*. 2010. № 1. С. 32–36.

# Поліщук О.Б. День кафедри: інформаційне забезпечення навчального процесу. *Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства* : матеріали шостої міжнародної науково-практичної конференції: Видавництво Львівської політехніки, 2015. С.- 217

# [Попок А.А.](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9F%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%BA%20%D0%90$), Дяченко А.В. Визначення статусу біженців та внутрішньопереміщених осіб: зарубіжний досвід. [*Аспекти публічного управління*](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=JUU_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=IJ=&S21COLORTERMS=1&S21STR=EJ000106)*.* 2017. Т. 5, № 3-4. С. 5-13. URL:[http://nbuv.gov.ua/UJRN/aplup\_2017\_5\_3-4\_3](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=aplup_2017_5_3-4_3)

# Потапова С.А. Некоторые аспекты социального состояния студенческой молодежи современного молодого города. *Социол. исслед.* 2003. № 4. С. 34 – 38.

# Потепко Н.И. Публичные библиотеки: участие в жизни беженцев. *Библиотековедение.* 2016; 1(1) 73-78. URL:<https://doi.org/10.25281/0869-608X-2016-1-1-73-78>

# Потреби користувача та можливості їх задоволення. *Моніторингове дослідження.* 2017. URL:р[https://www.slideshare.net/ olgashuman9/ss-84362959](https://www.slideshare.net/%20olgashuman9/ss-84362959)

# Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб: Закон України *Відомості Верховної Ради*. 2015. № 1. Ст. 1 URL:http:// zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1706-18.

# Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2: Постанова КМУ від 11 березня 2020 р. № 211 Київ. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/211-2020-%D0%BF>

# Про національну безпеку України: Закон України *Відомості Верховної Ради*. 2018, № 31, ст.241

# Прокопенко Л.І. Читацькі інтереси сучасної молоді. *Бібліотека. Книга. Наука* : матеріали наук. семінару (Київ, 26–27 верес. 2019 р.). Вип. 2. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2019. 112 с.

# Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек. СПб. : РНБ, 2001. URL:<http://docs.cntd.ru/document/902114206>

# Руководящие принципы по вопросу о перемещении лиц внутри страны. Экономический и социальный Совет ООН (ЭКОСОС), 22 июля 1998. E/CN.4/1998/53/Add.2. URL:<http://www.refworld.org.ru/docid/50b345932.html>

# Свістельник І. Деякі аспекти діяльності спеціалізованої бібліотеки щодо науково-інформаційного забезпечення спортивної галузі. [*Педагогіка, психологія та мед.-біол. пробл. фіз. виховання і спорту*](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=REF&P21DBN=REF&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=TJ=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9F%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%B3%D0%BE%D0%B3%D1%96%D0%BA%D0%B0,%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%20%D1%82%D0%B0%20%D0%BC%D0%B5%D0%B4.-%D0%B1%D1%96%D0%BE%D0%BB.%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BB.%20%D1%84%D1%96%D0%B7.%20%D0%B2%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%96%20%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82%D1%83)*.* 2002. № 22. С. 40-45.

# Середа Ю.В. Соціальний капітал внутрішньо переміщених осіб як чинник локальної інтеграції в Україні. *Український соціум.* 2015. № 3. С. 29-41.

# Сизоненко Т.В. Публічна бібліотека ХХІ століття Бібліотека: місце традицій, простір інновацій : матеріали круглого столу. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2018. 158 с.

# Склюев А. Информационные потребности студента. URL:http:// www.mirrabot.com/work/work\_73929

# Соколов А.В. Коммуникационные потребности: Учеб. пособие для бакалавров образования. Краснодар, гос. акад. культуры. Краснодар, 1996 161 с.

# Соколов А.В. Что есть информационная потребность? *Труды Санкт-Петербургского государственного университета культуры и искусств. 2013. Т. 197. С. 13.*

# Тарасенко Н. Проектна діяльність у бібліотечному обслуговуванні Матеріали шостої міжнародної науково-практичної конференції. URL: [http: //ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/33698/1/56-312-316.pdf](http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/33698/1/56-312-316.pdf)

# Троїцька К.В. Розширення ролі бібліотек у сучасному інформаційному середовищі на прикладі бібліотечних установ Луганської області Міжнародна наукова конференція «Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору». URL:<http://conference.nbuv.gov.ua/site/reports/id/20>

1. Черненко Т.В. Міжнародний досвід впровадження медіаграмотності для окремих цільових груп: можливості для України URL:<https://niss.gov.ua/doslidzhennya/informaciyni-strategii/mizhnarodniy-dosvid-vprovadzhennya-mediagramotnosti-dlya>

# Шляхи вирішення проблеми внутрішніх переміщених осіб: деякі уроки із зарубіжного досвіду. URL:<https://niss.gov.ua/sites/default/files/2014-07/migrac_probl-a598d.pdf>

# Шрайберг Я.Л. Библиотеки и интернет: единство и борьба противоположностей и загадочные перспективы в изменяющейся социокультурной и информационной среде : ежегод. *Науч. и техн. б-ки.* 2014. № 10. С. 5–51. URL:<http://www.gpntb.ru/ntb/ntb/2014/10/ntb_10_1_2014.pdf>

# Щербицкий Г.И. Информация и познавательные потребности. Мн.: Изд-во БГУ, 1983. 160 с.

# Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action. IFLA. URL:http://www.ifla.org/III/wsis/ AlexandriaManifesto. html. Title from the screen.

# FLA/UNESCO Manifesto for Digital Libraries. IFLA. 2010. URL:http://www.ifla.org/files/digital-libraries/documents/ifla-unescodigital-libraries-manifesto.pdf.

# Global Overview 2015: people internally displaced by conflict and violence. URL:<http://bit.ly/1KGwGVg>

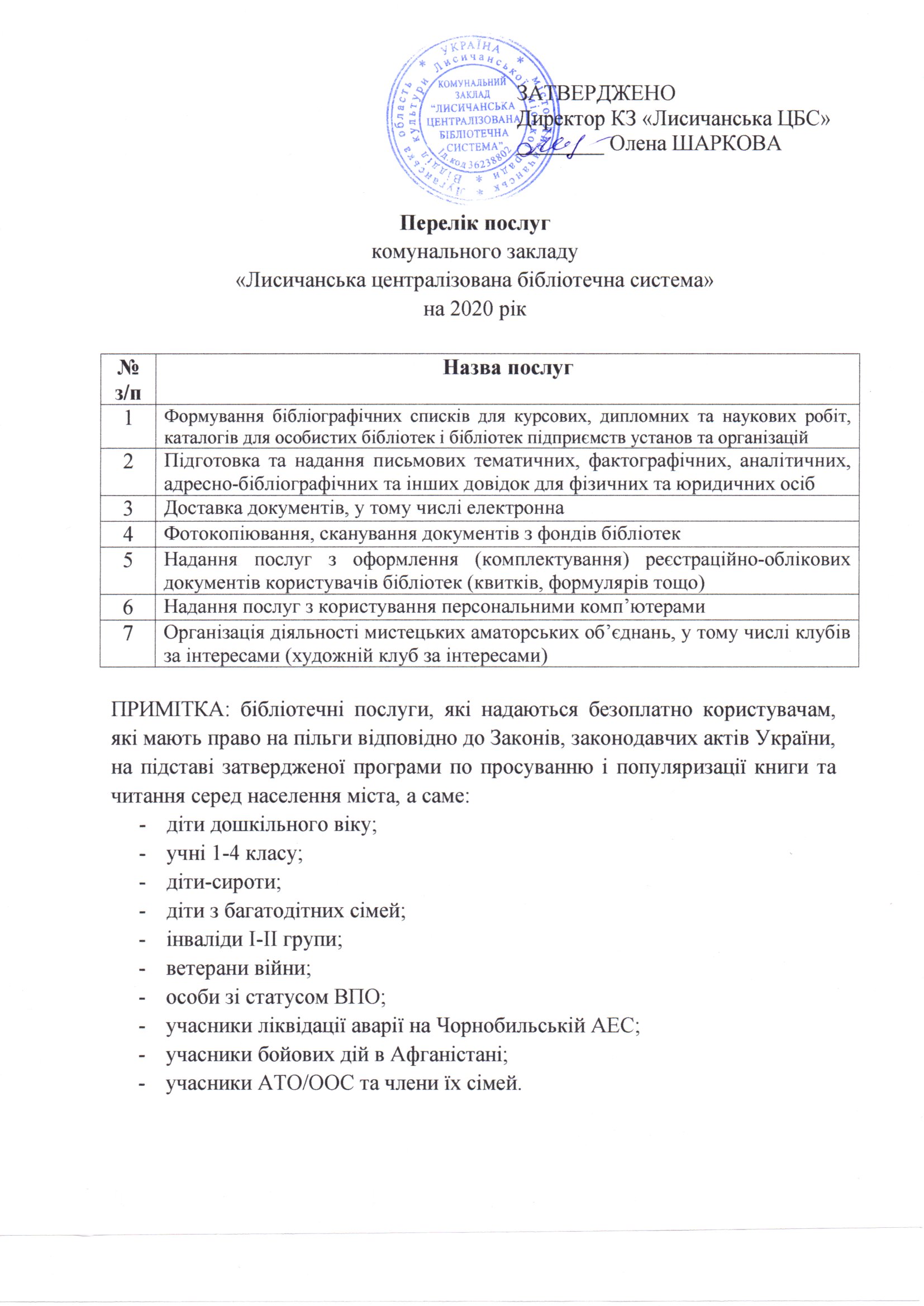
# Global Protection Cluster Working Group. Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons. Geneva: Inter-Agency Standing Committee. 2010, 545 p.

# Manecke IJ.-J., Ruckl St., Tanzer K.-ll. Informationsbedarf und Informationsnutzer-Leipzig: Bibliographisches Institut, 1985. 144 S.

# Taylor Robert S. The Process of Asking Questions (англ.). American Documentation. 1962. No. 13. P. 391-396.

1. World Summit on the Information Society (WSIS), 10–12 December 2003. ITU is the leading United Nations agency for information and communication technology issues. URL:http://www.itu.int/wsis/basic/about. html. Title from the scree

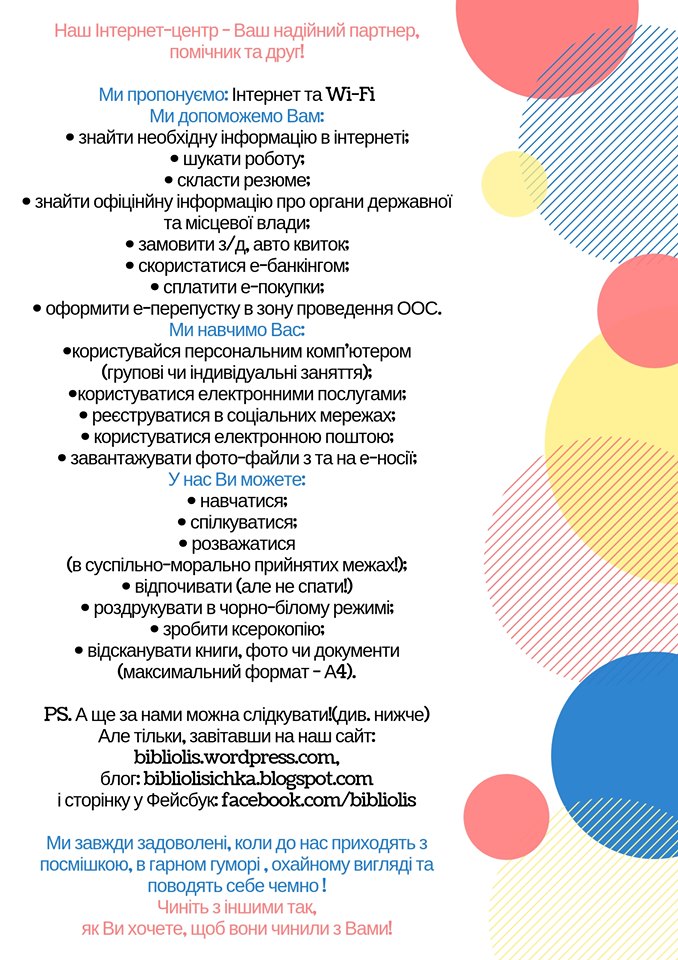
**Додаток А**

****

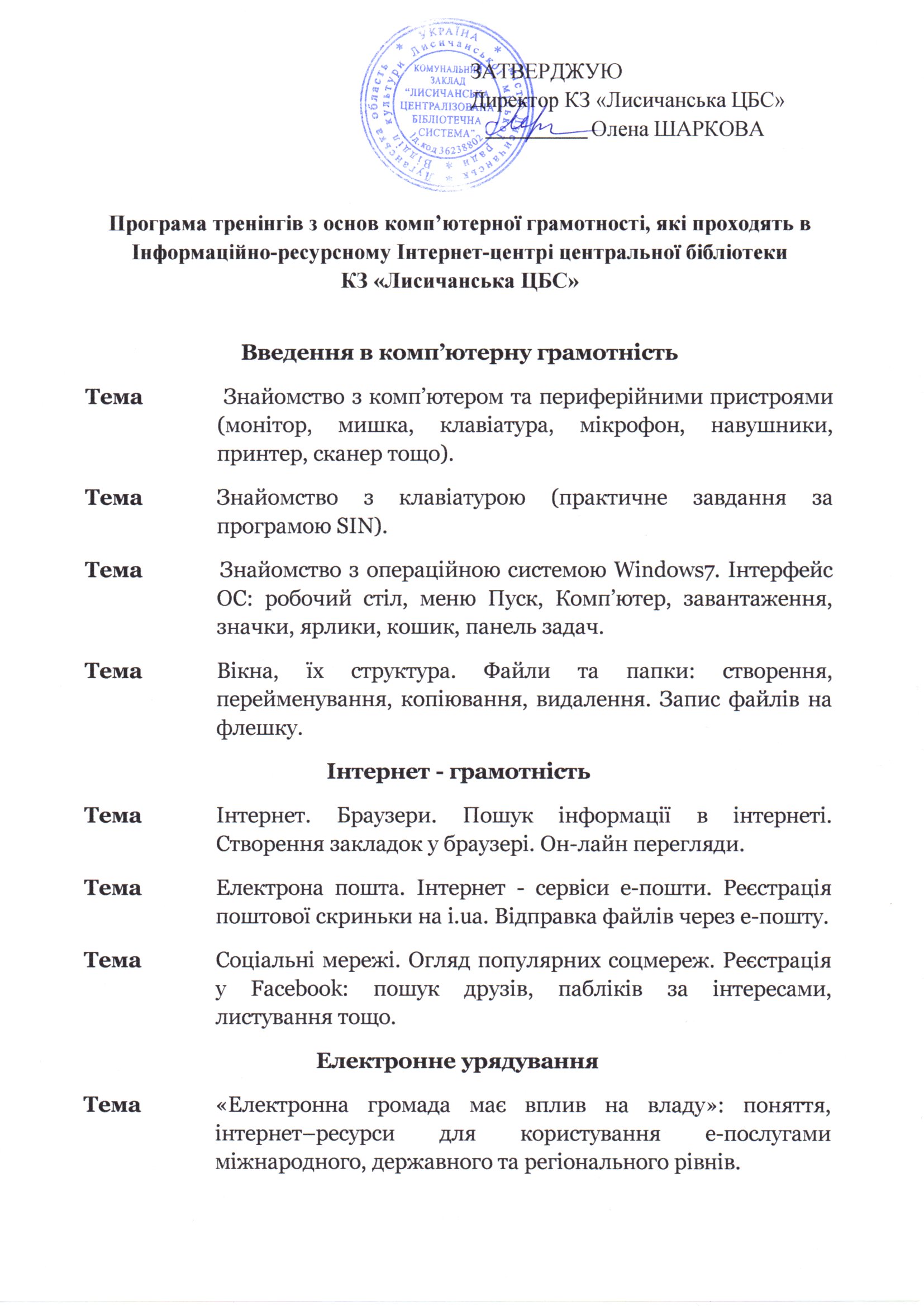
**Додаток Б**

****

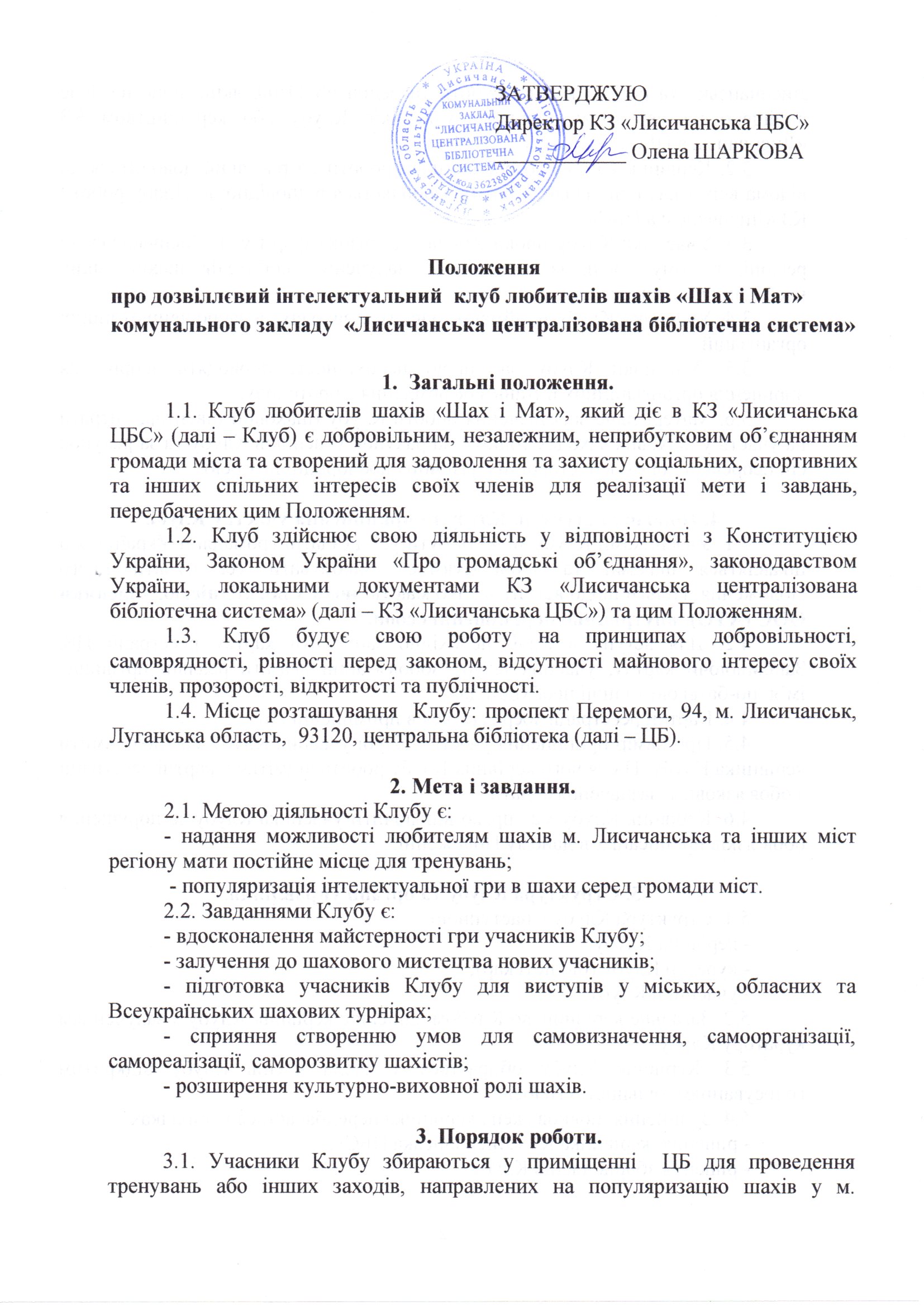
**Додаток В**

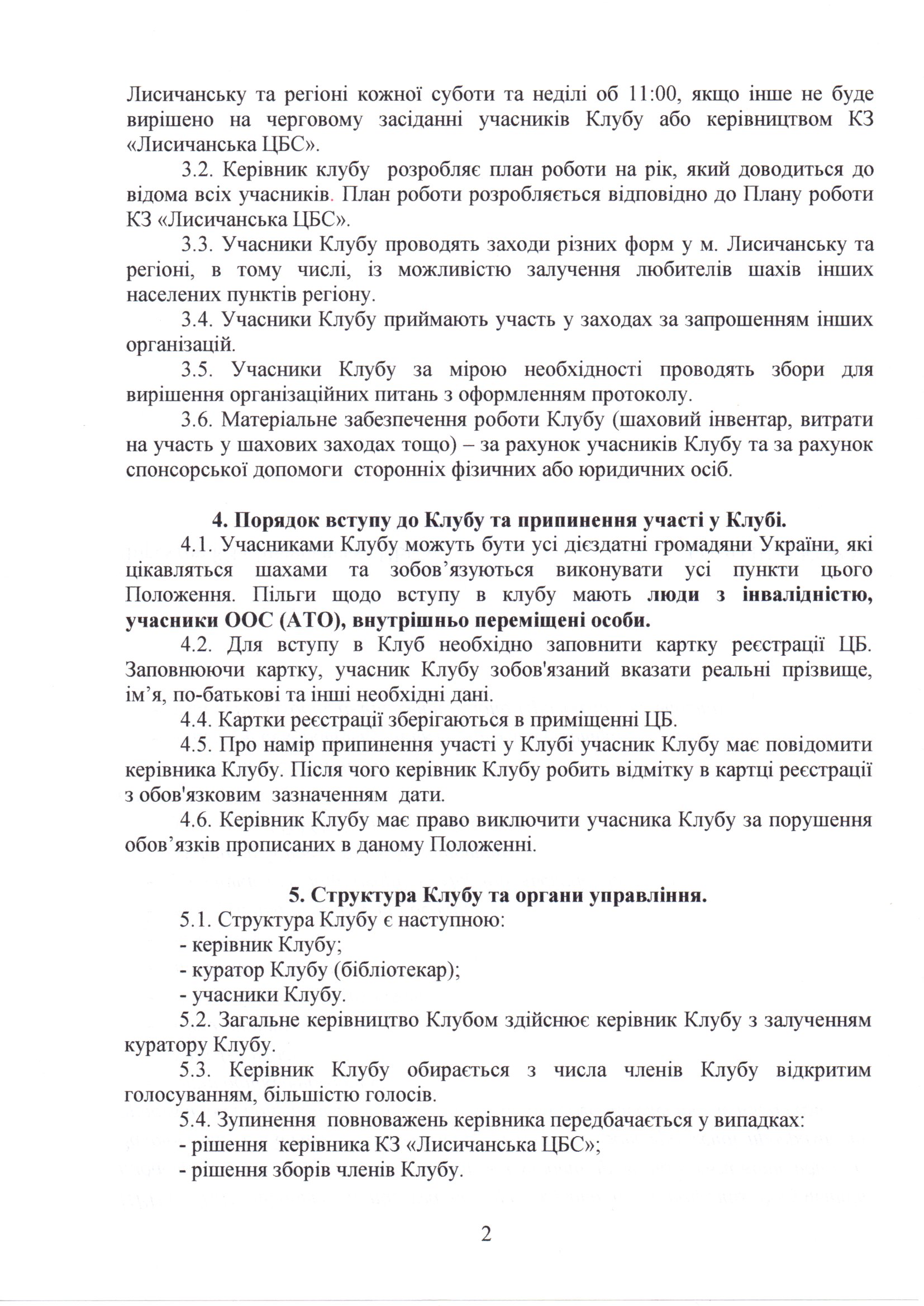
****

**Додаток Г**

****

**Додаток Д**

****

****