

СТВОРЕННЯ КОМФОРТНИХ УМОВ РОБОТИ ДЛЯ КОРИСТУВАЧІВ І СПІВРОБІТНИКІВ У БІБЛІОТЕЦІ

С.В. Дригайло

У статті розкривається роль і значення створення в бібліотеці комфортних умов для раціональної організації праці співробітників і користувачів з метою задоволення інформаційно-бібліотечних потреб читачів і їхньої ефективної роботи в бібліотеці.

Ключові слова: *Створення комфортності при проектуванні і реконструкції бібліотек, естетики, дизайн, взаємовідносини користувача і бібліотекаря, сучасні технології, задоволення потреб читачів, якість, культура, повнота, оперативність обслуговування користувачів.*

The article opens up a role and value of creation in the library of comfort terms for rational organizations of labour of employees and users in library necessities of readers and them effective work in a library.

Врахування вимог комфортності на стадії проектування і реконструкції приміщень бібліотеки. Комфортність роботи читачів в бібліотеці забезпечують бібліотечні працівники і господарчі служби бібліотеки. Комфорт у бібліотеці – це комплекс заходів, направлених на створення оптимальних умов, які забезпечують раціональну організацію праці читачів, користувачів і співробітників з найбільшою віддачею, тобто створення ідеальної обстановки для нормальної роботи в бібліотеці і за її межами як для читачів, користувачів, так і для співробітників. Бібліотека повинна намагатися створити максимально високий рівень комфортності, як для читачів, так і для співробітників. Комфорт створюється при проектуванні приміщення бібліотеки бажано за індивідуальним проектом, який втілював би синтез книги, інформаційних ресурсів, архітектури, мистецтва і нових інформаційних технологій. Від проектувальників залежить завтрашній день роботи бібліотек. Вимоги комфортності на стадії проектування повинні враховуватися в проектах бібліотечних приміщень і тих територій, які прилягають до них; в проектах технологічних процесів, що здійснюються в бібліотеках; в конструкціях устаткування, засобів механізації і автоматизації; комп'ютеризації; при впровадженні телекомунікаційної техніки, засобів зв'язку і оргтехніки, інформатизації бібліотечно-інформаційних процесів; при проектуванні організації і обслуговування робочих місць співробітників і користувачів.

Якщо бібліотека використовує не бібліотечне приміщення, його потрібно спеціально переобладнати з урахуванням забезпечення комфортності обслуговування і роботи співробітників. Читачькі зони і зони розміщення співробітників бібліотеки, тобто шляхи читачів і співробітників не повинні пересікатися. Важливо передбачити будівництво санітарно-гігієнічних і побутових приміщень, вентиляцію природну, механічну і змішану. Поміж тим, передбачається аварійна вентиляція при автоматизованому газопожежотушінні в книгосховищі. Біля входу в бібліотеку з великою кількістю читачів рекомендується вмонтовувати так звані повітряні чи повітряно-теплові завіси, особливо в холодний період року. З точки зору комфортності, передбачається, з одного боку, забезпечення санітарно-гігієнічних і безпечних умов праці, з іншого – відповідне архітектурно-художнє оформлення проекту. Але особливе значення вона має на початковій стадії: при проектуванні книгосховищ на стадії розробки технічного завдання необхідно враховувати помилки, що допускають багато архітекторів, які не проектують вікон у книгосховищах. Ступінь освітлення регулюється залежно від призначення приміщень. Зниженню рівня запилення і забруднення сприяє правильне устаткування підходів до бібліотеки, підтримання в чистоті тротуарів, забезпечення швидкого стоку дощової води. Проектуються також місця для відпочинку й озеленення, малі форми зовнішнього упорядкування і внутрішні кіоски, стенди, рекламні установки,

скульптури. Розписи в бібліотеці повинні створюватися із міцних довговічних конструкцій і відповідати сучасним естетичним вимогам. Рекомендується також розглядати в проектах систему реклами бібліотеки і в бібліотеці. Архітектурно-планувальне рішення приміщень культурно-побутового обслуговування повинно відповідати вимогам раціонального режиму праці і відпочинку. Особливої уваги заслуговує застосування і використання лише природних матеріалів: мармуру, граніту, травертину, черепашнику, дерева і т. ін. Підлога в приміщенні повинна бути теплою, гладкою, (але не слизькою), зручною для переміщення користувачів і співробітників бібліотеки. В читальних залах обов'язкове поєднання природного і штучного освітлення, температура повітря – $20\pm 5^{\circ}\text{C}$. Так склалося, що в державі більшість бібліотек розміщуються в пристосованих приміщеннях, будинках. Для таких бібліотек більш суттєвим є чітке дотримання встановлених норм і правил розміщення бібліотечного устаткування, меблів, раціональне використання приміщень. Це пов'язано з появою і розвитком нових форм бібліотечно-інформаційного обслуговування, оновлення технології традиційних (типових) циклів на основі їхньої автоматизації. Певний вплив на розвиток цих тенденцій має й поява в наших бібліотеках меблів і устаткування, виготовлених за зарубіжними нормами і стандартами, які часто не співпадають з вітчизняними.

У цілому до архітектурних рішень сучасної бібліотеки пред'являються такі основні вимоги: бібліотечне приміщення повинно бути гнучким, тобто доступним для реконструкції в перші роки освоєння приміщення у зв'язку з новими вимогами до бібліотек, які не можуть бути враховані повним обсягом при плануванні. Обставини визначають інші умови до бібліотечного приміщення: бути компактним, доступним, різноманітним, організованим (у плані доступності наявних ресурсів), зручним, із постійним (тобто контрольованим) мікрокліматом у приміщеннях, надійним і економічним (у будівництві і в експлуатації). При цьому загально визнаними передусім стали вимоги доступності, відкритості інформаційних ресурсів, тобто використання відкритого доступу, при забезпеченні безпеки людей і документів. Приміщення бібліотеки повинні бути захищені від шуму, для чого можуть бути використані ущільнені внутрішні перегородки, що ізолюють двері й вікна. Для досягнення необхідного акустичного комфорту в читальних залах, розрахованих на більше, ніж на 50 читачів, доцільно застосування звукопоглинальних стель. Як додаткові заходи можна застосувати звукопоглинальне облицювання стін. Дерев'яні меблі також виконують звукопоглинальну функцію.

Функціональність сучасної бібліотеки означає, що в її просторовому рішенні не може бути нічого випадкового і непродуманого. Всі рішення в цілому і в кожному елементі зокрема підпорядковані головним ідеям: забезпечення оптимальної організації основоположних циклів – шлях книги, документа, інформаційного ресурсу, інформації, шляху читацьких вимог, шляху читачів, користувачів, співробітників бібліотеки. При цьому стержнем концепції є обов'язкове використання відкритого доступу до всього фонду, або його частини. До самого бібліотечного приміщення, поряд з вимогами функціональності, дедалі більше застосовуються естетичні вимоги. Певні зміни з'явилися і в результаті функціональності традиційного бібліотечного простору бібліотеки, куди допускається власне читач. Вони пов'язані з підходом до забезпечення безпеки фонду. Він більше не розглядається як єдиний фонд бібліотеки, а чітко ділиться на три складові частини: має відкритий доступ, зберігається в спеціальних приміщеннях, пристосованих власне для зберігання, і спеціально зберігається в сейфах.

Під спеціально виділеними для книгозховищ слід розуміти приміщення, оснащені устаткуванням, що дозволяють підтримувати необхідний волого-температурний режим. Ці приміщення повинні ідеально відповідати вимогам протипожежної безпеки. Вони устатковуються приладами, які фіксують рівень запилення і дозволяють добитися максимальної захищеності від мікроорганізмів.

Необхідний сталий нормативний температурно-вологий режим бібліотечного приміщення, який можна підтримувати лише за умови застосування надійної системи кондиціонування повітря, незалежно від пори року. В бібліотеці обов'язково повинна бути обладнана кімната відпочинку для співробітників. Також необхідні душеві. В умовах високого

рівня енергооснащеності сучасної бібліотеки і з урахуванням носіїв, які знаходяться в книгосховищах, необхідно вжити всі заходи з виконання протипожежних вимог. Протипожежні заходи повинні проводитись, а відповідне устаткування має бути в кожній бібліотеці, незалежно від її розмірів чи характеру діяльності, при цьому відповідати вимогам чинної «Інструкції з правил техніки безпеки і протипожежним заходам у бібліотеках» [14, 398-419; 15, 227-234; 10, 16, 4].

Роль інтер'єрів і естетики бібліотеки в забезпеченні комфортного середовища. В створенні необхідного комфорту для читачів і співробітників важливу роль відіграє оформлення інтер'єру і естетика бібліотеки. Інтер'єр багато в чому визначає взаємодію людини (читача, співробітника) з архітектурним середовищем, із матеріально-предметними елементами цього середовища, з іншими людьми в процесі функціонування бібліотеки. Від інтер'єрних якостей певною мірою залежить виробнича діяльність. Одержавши нову бібліотеку, приміщення чи реконструюючи, розширивши стару, необхідно від самого початку встановити контакти зі спеціалістами з організації і оформлення інтер'єра, архітекторами, художниками, дизайнерами. Створення комфортного середовища допомагає сформувати функціональний процес, забезпечити оптимальні умови праці і відпочинку. З цією метою важливо програмувати стан людини в просторі, орієнтації її в русі і відборі інформації, врахувати можливе стомлення і перевтоми. «Концепція» інтер'єру дає можливість професійного вирішення проблем, які постійно виникають зі зміною інтер'єру, внесення в нього нових елементів. За наявності єдиного стилевого характеру внутрішнього простору – образної і колористичної підпорядкованості меблів, світлового і інженерного устаткування, оздоблювальних матеріалів, творів образотворчого мистецтва – небезпечність введення дисгармонії до мінімуму. Процес розвитку старих і виникнення нових форм бібліотечного обслуговування вимагає пристосування приміщення до функціональних змін. Актуальними стають вимоги універсальності і гнучкості планувального рішення. Оздоблення приміщень проводиться з врахуванням спеціальних вимог. В їх числі слід відмітити: будівельні, що визначають індустріальність і технологічність; експлуатаційні (акустичні, теплотехнічні санітарно-гігієнічні), економічні, декоративно-художні (естетичні), що передбачають відповідність декоративних характеристик оздоблювальних матеріалів (форми, розмірів, кольору, фактури, текстури і малюнка) композиційному вирішенню інтер'єра.

Освітлення приміщень багато в чому визначається функціональним призначенням тієї чи іншої бібліотечної зони. Необхідними є забезпечення нормованого рівня освітлення, правильного розподілу яскравості в полі зору, врахування впливу світла на сприйняття простору, архітектурних особливостей інтер'єра, форми і фактури предметів, забезпечення оптимальної кольоропередачі, сприйняття кольору, співвідношення штучного і природного освітлення. При формуванні інтер'єра необхідно включати можливість негативної дії світового середовища, яке буває в рамках високої яскравості (засліплення) і надмірної кількості світла, недостатнього рівня освітленості, відсутності світлових і кольорових співвідношень. Розміщення джерел освітлення призначено служити і орієнтації людини в приміщенні.

Приміщення бібліотеки де довго перебувають читачі повинні мати природне освітлення, яке буває бокове, верхнє і поверхньо-бокове. Нерівномірність освітлення приводить до появи в полі зору працюючих сильних контрастів. Рівномірність освітлення поверхні забезпечується системою штучного освітлення, розміщення устаткування, відносно джерел світла, підбором кольору і фактури оздоблювальних матеріалів. Рекомендується розміщати світильники паралельно лінії вікон, тобто торцями до направлення променя зору читача.

Дякуючи цьому обмежується площа освітлювальної поверхні світильника, що падає в поле зору. Можна позбавитись монотонності використовуючи в доповнення до люмінесцентних ламп локалізоване і направлене освітлення лампами розжарювання.

Для його підключення на підлозі монтують розводку і встановлюють розетку у відповідності із будівельним модулем.

Кольорова обробка повинна проектуватися на основі архітектурно-композиційного вирішення інтер'єра з врахуванням фізіологічного впливу кольору і сприяти поліпшенню освітлення приміщень, орієнтації в них підвищенню естетичного рівня внутрішнього середовища бібліотеки. Це досягається використанням світлових тонів, що мають більш високий коефіцієнт відображення. Наприклад, для окраски стін в читальному залі можна використати мало насичені тони однієї гама. На абонементі, в холах і в східцевих пройомах краще всього застосовувати тони насичені і навіть контрасні. Вимоги кольорового комфорту задовольняють наявністю в інтер'єрі додаткових насичених кольорів, що знімають втому від основного кольору. Між оформленням підрозділів бібліотеки, які мають різні форми праці (робота з каталогом, книгою, комп'ютерною технікою, медіа матеріалами) і відпочинку повинен бути певний контраст світло-кольорового середовища і рішення в виборі кольору в бібліотеці в цілому може будуватись на цьому протиріччі.

Художні засоби, підпорядковані загальному образному замислу, надають інтер'єру гармонійну завершеність. Цими засобами є образотворчо-колористичне рішення площини (розпис, мозаїка, фреска, вітрини).

Прикладом можуть служити розписи художника В.І.Пасивенка в холі Національної бібліотеки України ім.В.І.Вернадського «Розвиток науки від античності до наших днів» в холах чотирьох поверхів НТБ НТУУ «КПІ» на тему «Людина і природа». До художніх засобів відносяться також плакати, географічні композиції, візуальна інформація, пластичні рішення поверхні (рельєфи, різноманітні фігури), об'ємно-просторові елементи (скульптура, світильники, так звані малі форми), предмети декоративного мистецтва. Для сучасної архітектури характерні ясність, доцільність, простота і те, що її доповнює – меблі, світильники, драпіровка, розписи, графічні і шрифтові композиції – повинно допомагати будівлі бібліотеки виконувати своє призначення.

Зелені насадження є необхідним функціональним і декоративним елементом інтер'єра бібліотеки. В великих кількостях вони впливають на мікроклімат приміщення – очищають приміщення від пилі і насичують його киснем; благотійно діють на психіку людини, використовуються як сонцезахисний засіб. Рослини в інтер'єрі бібліотеки не тільки прикрашають його, але і сприяють в підтриманні в бібліотечних приміщеннях сталого своєрідного клімату. Розміщення рослин може впливати на сприйняття простору, як по горизонталі, так і по вертикалі. З допомогою рослин, їх ґрунтування, можна розділити приміщення на зони без застосування будівельних огорожуючих елементів. В інтер'єрах окрім зимніх садів, зелених куточків використовують і зелень в окремо стоячих керамічних вазах або в підвісних кашпо. Декоративна кераміка в цих випадках є невід'ємним елементом композиції. Прийоми, використання зелені – її зв'язок з водою і іншими елементами природного оточення (камінь, пісок), розміщення на огорожувальних конструкціях, на виділених ділянках холлу, підвіконниках, організація двориків з організацією місць для читання, організація зимових садів, терас і т.д.- дають багату палітру для створення комфортного середовища в бібліотеці. Використовуючи зелені рослини в бібліотечному приміщенні, слід враховувати їх природне походження, а також можливість застосування акваріумів. Рослинне убранство в бібліотеці не тільки прикрашає інтер'єр, але і прекрасно зволожує повітряне середовище, очищує його від пилу.

Специфічні особливості формування інтер'єру має кожна функціонально-планувальна зона бібліотеки. Ці особливості пов'язані з розміщенням зони в зальній структурі будівлі, її призначення, типом устаткування, вимогами до освітлення, характером діяльності, що в ній здійснюється.

Вестибюль як би «заманує» запрошує відвідувача до бібліотеки, настроює його на роботу і виконує чисто утилітарну функцію – зорієнтувати читача в просторі вказати направлення руху, проінформувати про поточну роботу, масові заходи бібліотеки, послужать зоною відпочинку. З цих позицій і створюється інтер'єрне рішення.

На абонементі основною характеристикою зони є стелажі відкритого доступу і увага тут приділяється їх розстановці, що включає різноманітні прийоми: пристінне стрічкове

розміщення двохсторонніх стелажів; альковне розміщення паралельними рядами; радіальне розміщення двохсторонніх стелажів, що забезпечує оптимальний нагляд за фондами з кафедри «змішане», розміщення стелажів, що включає в себе елементи інших прийомів і в більшій мірі сприяє організації окремих функцій передбачити місця для перегляду читачами видань і матеріалів, що видаються для читання.

Однією із найбільш складних з організації внутрішнього середовища є спеціальна зона для читання – читальний зал. Тут необхідно враховувати різні потреби і запити психологічних установок і цілей, специфіку діяльності читачів. В залі можуть бути традиційні місця з одно і двомісними столами, зони для читання на виділених участках, кабінки для індивідуальної роботи, крісла, що продвинуті впритул до вікон, одномісні огорожені столики і, на кінець спеціальні місця устатковані аудіовізуальними і медіазасобами.

Сприятливі умови праці в читальних залах забезпечуються необхідними параметрами мікроклімату (температурно-вологісного режиму). Оптимальними умовами для зору (необхідним рівнем освітлення і здорового комфорту), зниження рівня шуму (організацією звукоізоляції і звукопоглинання), що досягається облицюванням будівельних конструкцій звукопоглинаючими матеріалами, часткової ізоляції робочого місця екранами, перегородками, боксами.

Для масової роботи бажано організувати приміщення, що трансформується, приміщення багатофункціонального призначення. Воно повинно бути зв'язане із вестибюлем, устатковане аудіовізуальною технікою, меблями, комп'ютеризовано. Бажаною умовою раціонального планування підрозділів обслуговування читачів є поєднання зон відпочинку і виставок, устаткованих мобільними уніфікованими елементами з аванзалами, центральними комунікативними вузлами, залом періодики. Для зон відпочинку рекомендується використовувати секційні меблі із яких можна скласти різноманітні прямокутні і круглі композиції крісел із журнальними столиками, квітками.

При проектуванні бібліотечних приміщень і оформленні інтер'єра бібліотеки важливо чітко визначити систему показників (табло), як для читачів, так і для бібліотечників. Оформлення повинно починатися з фасаду бібліотечної будівлі, з вивіски бібліотеки, з режиму роботи, знаходження входу і виходу і т.д. Система координатних показників в середині приміщень повинна відігравати роль путівника. Показники повинні бути фарбовими. Розміщення показників повинно бути чітко продумане і не перевищувати висоти 2.4 м від рівня пола. Їх не слід (по можливості) розміщати на меблях і устаткуванні. Що стосується устаткування бібліотек намагання здійснити своєрідну планівку, більш раціональне використання площ приміщень сприяє розвитку секційних і блокових типів меблів, володіючих функціональною і композиційною гнучкістю, багатоваріантністю поєднання і ґрунтування. Можуть також примінятися збірно-розбірні конструкції, багатофункціональні елементи. В зв'язку із комп'ютеризацією, впровадження телекомунікаційної техніки і техніки зв'язку, оргтехніки необхідно планувати автоматизовані, комп'ютеризовані робочі місця співробітників читачів і користувачів бібліотеки, серверні приміщення, сучасну розгалужену локальну комп'ютерну мережу бібліотеки як складову частину мережі Інтранет і Інтернет. [1, 6, 7, 12, 17].

Дизайн – один із важливих елементів створення комфорту в бібліотеці. Одним із провідних елементів створення комфорту в бібліотеці є бібліотечний дизайн, враховуючи різні аспекти діяльності: бібліотечну технологію, бібліотечну психологію, бібліотечну естетику. Дизайн – це конструювання інтер'єрів, основане на принципах поєднання зручності, економічності і краси. В бібліотеці використовуються архітектурний, ландшафтний, комп'ютерний дизайн, а також дизайн виставкових композицій, одягу і аксесуарів. Бібліотечний дизайн – це художнє оформлення бібліотек. Він представляє собою багатоаспектну діяльність, яка вирішує завдання художнього конструювання бібліотечних будівель і приміщень. Створення фірменного стилю на основі поєднання комфортабельності, естетики і гармонії з оточуючим середовищем. Факторами організації сфери приміщень є колір, освітлення, озеленення і декоративне оформлення, бібліотечні меблі. Фірменний стиль –

це набір кольорових, графічних, словесних, друкарських, дизайнерських постійних елементів (констант), що забезпечують візуальну і смислову єдність послуг всієї інформації, що виходить із бібліотеки, її внутрішнього і зовнішнього оформлення. Основними цілями фірменного стилю відносно бібліотеки можна назвати насамперед ідентифікацію її продукції і послуг в суспільстві. Наявність фірменного стилю свідчить про певний рівень розвитку бібліотеки, про зацікавленість колективу в створенні позитивного іміджу у читачів, але в той же час не служить гарантією постійної високої репутації і затребування широкою аудиторією. Фірменний стиль оптимізує діяльність бібліотеки, так як дозволяє без додаткових зусиль реалізувати нові види послуг, підвищує ефективність реклами, допомагає досягнути єдності реклами: публік рилейшнз, сприяє корпоративності духу, об'єднанню співробітників, вироблення «бібліотечного патріотизму», позитивно впливає на естетичний рівень і візуальне середовище бібліотеки. Окремий бік справи – інформаційний дизайн. Якщо він є першим кроком на шляху розробки фірменного стилю бібліотеки, то слідуючим може стати встановлення певних вимог до зовнішнього обліку співробітників включаючи одяг, зачіску, макіяж, аксесуари і т.д. Це особливо важливо для бібліотекарів, що працюють в приміщеннях обслуговування користувачів, а також для спеціалістів, що виконують представницькі функції (директор, методист, маркетолог і т.д.).

Зовнішній вигляд співробітників, дизайн одягу, створення фірменного одягу – це, можливо, справа майбутнього. Виробнича і фірменна одяга – поняття не рівнозначні, остання повинна виконувати не тільки утилітарні, але і естетичні і представницькі функції тобто створювати образ бібліотеки, виражати корпоративну єдність, підкреслювати фірменний стиль. Зовнішній вигляд може мати різну ступінь нормативності - від уніформи, спецодягу до просто дрібних деталей одягу, його відображаючих (бейдж-ламінована нагрудна картка із зазначенням П.І.П. і посада співробітника, галстук, значок, квітка і т.д.) це ж стосується зачіски і макіяжа. В сфері бібліотечних працівників прийнято теж вважати, що ефективність і якість роботи бібліотеки оцінюються виключно за її досягненнями, а не по такому другорядному признаку, як зовнішній вигляд співробітників. Але ж співробітники – це обличчя бібліотеки (організації), носії її іміджу. Власне бібліотекарі – від рядових до керівників – є провідниками бібліотечної ідеї в суспільстві. Їх одяг і уміння представити себе говорять насамперед про те, наскільки вони цінують себе, самих і поважають своїх читачів, про їх почуття власної гідності, самореалізації і професіоналізму.

Всі елементи, інтер'єра бібліотеки - світильники, меблі, зелені насадження, оформлення стін і т.д. – повинні створювати певну гармонію. Бібліотечний дизайн – це можливість естетичного самовираження бібліотеки, свідчення її самоповаги. Сучасні умови розвитку суспільства вимагають від бібліотек підвищеної уваги до свого обліку, як внутрішньому, так і зовнішньому. Вони занепокоєні пошуками іміджу, створення власного образу, підняттям престижу в сфері реальних потенціальних користувачів. Одним із засобів цього служить дизайн. Так як бібліотека представляє собою не тільки книгозбірню, але і культурний, науковий, інформаційний, освітній центр де людина відпочиває, розвивається як особистість вдосконалює свої здібності, то бібліотека повинна нести в собі культурний і естетичний початок [2, 199-203].

Роль етики взаємовідносин бібліотекаря і читача в забезпеченні комфортної роботи в бібліотеці. Культура спілкування бібліотекаря з читачами є складовою частиною комфортної обстановки в бібліотеці. При цьому ціниться хороше відношення до читача, що означає людяність і привітність персоналу піклування про комфортність користування бібліотекою, довіра до користувача. Бібліотекарі повинні пам'ятати не тільки про людські слабості користувачів, але в першу чергу про свої. Тільки тоді людський фактор може стати хорошим помічником при пошуку і наданні інформації [3, 34-40].

Потрібно завжди пам'ятати, що вадливі люди наносять шкоду здоров'ю оточуючих, загрожують благополуччю людини, отруюють його життя, принижують людську гідність, знижують самооцінку, підривають впевненість в собі і в людях, сприяють психологічному зламу особистості. Таким чином вадливі люди завжди створюють для людини дискомфорт.

Тому бібліотекар повинен постійно дивитись на свою бібліотеку «очима читачів», сприяти попередженню і вирішенню конфліктів. Девізами повинні бути фрази: «не нашкодь!», «давайте говорити друг другу компліменти». Бібліотекаря допомагають утримуватись дотримання професійної етики, правил пристойності, почуття власної гідності, самоповчання, уміння контролювати свою поведінку, володіти собою в будь-яких, часом не простих ситуаціях.

Зразком для бібліотекарів можуть служити «Правила поведінки і спілкування з читачами для працівників Пекінської національної бібліотеки» [13]. Наголосимо лише на деяких із цих положень. «Загальні положення». Обслуговування читачів є головним завданням бібліотеки, воно як в фокусі відбиває рівень всієї діяльності колектива, власне за якістю обслуговування читач оцінює всю роботу бібліотеки. Принцип «читач – в першу чергу» виведе нашу установу на рівень, що відповідає державній політиці.

Зовнішній вигляд, манери, поведінка. Працівник повинен бути охайно і чисто одитий, гудзики, застібнути, взуття зашнуроване. Бібліотекар повинен бути відданим службовому обов'язку, зосередженим, зібраним. Зустрічати читачів привітно з посмішкою, триматись вільно і невимушено. Скромно, спокійно вислуховувати претензії читачів. Забороняється вступати в суперечку з ними, спорити, грубити. За помилки просити вибачення без нагадування. Намагатись встановити відношення згуртованості взаємодопомоги, взаємоповаги, доброзичливості, правдивості між колегами, не проявляти дріб'язковості, не ранив один одного недобрими словами.

Мова. Під час спілкування з читачами проявляти щирість, скромність. Мова повинна бути помірного звучання, плавної інтонації. При розмові в першу чергу вживайте слова «Ви», «будь-ласка», «прошу Вас», «пробачте», «»спасибі». Зовсім недопустимо наказне «відійдіть», «принесіть», «підійдіть». У відповідь на подяку читача співробітник зобов'язаний проявити скромність, сказати щось подібне до «не стоїть», «не піклуйтеся». Не можна залишати слова подяки без відповіді. Якщо нема можливості повністю задовольнити вимоги читача, потрібно вибачитись. При великому напливі читачів, або великій занятості працівника, при неможливості виконати декілька операцій чи запитів, необхідно час від часу заспокоювати читача, що чекає словами: «Я зараз Вам зроблю», «Вибачте, що Вам прийшлося довго чекати». Ні в якому разі не можна говорити тільки «ждіть, не шуміть», або тим більше, що ви спішите і т.д. Якщо читач іде з бібліотеки, потрібно попрощатися. «Всього Вам доброго» («на все добре»), «До побачення», «Приходьте до нас» і т.д.

Впровадження сучасних технологій якості і повнота послуг, культура оперативного обслуговування, економія часу користувача, як інструмент комфорту. Ці фактори знаходяться в тісній взаємодії з повнотою задоволення запитів читача. Вони залежать в першу чергу від формування фондів і інформаційних ресурсів бібліотеки, виходячи із профілю комплектування. Цю роботу в основному здійснюють відділи комплектування і обслуговування використовуючи також мережу бібліотеки і Інтернет, електронну бібліотеку. Книги, які є в обмеженій кількості оцифровуються, створення електронних версій, вирішує проблему читацького попиту. В електронному і картковому каталогах ставляться помітки про наявність в бібліотеці електронної версії видання, що робить їх доступними для читачів і користувачів через Web-сторінку бібліотеки в Інтернеті. Електронна бібліотека комплектується через книготоргові організації видавництва, передплату на періодичні видання з додатком на CD-ROM, обов'язковий примірник видань. Важливим джерелом комплектування є передплата на повнотекстові електронні бази даних книг, журналів, газет, таких як «EPCKO» та інших. Великим запитом у нас користується база даних по праву «Ліга Закон», що доступна через Інтернет. Електронна доставка документів, техніка кодування, створення віртуальних читальних залів дозволяє організувати швидкий пошук і видачу документів за запитом читачів. Web-сайт бібліотеки дає відомості про її структуру, режим роботи, правила користування, послугах, дає бібліографічну інформацію, електронний каталог, розділ новин і т.д. оновлення інформації на сайті відбувається щомісячно. Практична

діяльність бібліотеки уже нині повинна бути орієнтована на забезпечення доступу до інформаційного кіберпростору.

Бібліотека зобов'язана стати посередником між користувачами і їх соціальними потребами в культурі, інформації і освіті.

Бібліотеки розділяють на традиційні, автоматизовані і електронні. В даний час в традиційних бібліотеках є окремі елементи автоматизованих і електронних. Бібліотека повинна давати інформацію про наявні документи, інформаційні ресурси і надавати користувачам, як в звичайному, так і в електронному форматі. Також необхідно представляти читачам таких послуг як замовлення і продовження видань в автоматизованому режимі по телефону, нічний абонент, видача дефіцитних книг під заклад. Повинна вестись повсякденна робота з невиконаними замовленнями (відмовами) на документи, аналіз докомплектування фондів, використання МБА, ММБА, книгообміну, організації доступу до мережених інформаційних ресурсів, сканування і роздруківка необхідних читачу документів. Необхідні створення тематичних і фактографічних баз даних, довідників з актуальних проблем в тому числі і по прищепленню навиків інформаційної культури, користування електронним каталогом, Інтернетом. Повинні проводитись Дні інформації, система масових заходів. Серед недоліків слід відмітити і обмеженість, повільне виконання замовлень (в години пік до обслуговування читачів залучаються співробітники різних підрозділів), незручний режим роботи бібліотеки, необґрунтованість встановлених правил користування документами, неякісне використання платних послуг. Яке місце повинна займати бібліотека в сучасному суспільстві? Анкетування, проведення в науково-технічній бібліотеці Белгородського державного технологічного університету дало наступні дані. По-перше, читачі цінують в бібліотеці перш за все тишу (31% респондентів) і сприятливу для встановлення діалогу атмосферу (47%). По-друге, зв'язують перспективи розвитку бібліотеки з комп'ютеризацією. В зв'язку з цим в кожній бібліотеці повинно бути розроблено технічне завдання на створення локальної комп'ютерної мережі, як складової частини комп'ютерної мережі регіону, Інтернет, на основі світових стандартів. Образ бібліотеки, що йде в ногу з часом, читачі незмінно пов'язують з доступом до мережі Інтернет і впровадженням нових інформаційних технологій (100%). Крім того, із необхідних атрибутів ідеальної бібліотеки називались: великий вибір і новизна літератури (100%), сучасний інтер'єр (98%), в тому числі нові зручні меблі, хороше освітлення, живі квіти, а також кондиціонування повітря (20%). По-третє, читачі також відмічали, що сучасній бібліотеці необхідно вирішувати ще одну проблему – переносу цінних старих книг на електронні носії [5,8, 10, 18].

Яскравий приклад створення комфортних умов для роботи як користувачів, так і співробітників бібліотеки подає нам Національна бібліотека Республіки Білорусь. Тут у всіх 20 читальних залах створені всі необхідні умови для роботи всім читачам, в тому числі і із обмеженими фізичними можливостями, слабо зрячими і незрячими. Ці умови забезпечуються спеціальним технічним оснащенням: системою контролю мікроклімату, освітленням, устаткуванням для комплексної роботи з документами на носіях різних видів. В аванзалах передбачені умови для відпочинку відвідувачів. Всі читальні зали оснащені електронними кафедрами видачі документів, сучасним устаткуванням, що дозволяє здійснювати сканування і копіювання документів, друкувати з електронних копій. Всі зали світлі із вікон відкривається мальовничий вигляд на парк і водну систему. В книгосховищах також створені комфортні умови: у висотному книгосховищі коридори розташовані по периметру всього книгосховища і створюють двійну прослойку (принцип термосу) і дозволяють в будь-яку погоду підтримувати постійну температуру. Доставка книг і інших документів із фондосховища здійснюється в автоматизованому транспортному оперативному режимі із використанням телеліфтів, які на протязі 20 хвилин доставляють затребувану літературу користувачам.

Бібліотечно-інформаційні послуги доступні не тільки користувачам, що прийшли до бібліотеки. Підвищення ефективності обслуговування відділених користувачів сприяє «Віртуальна довідкова служба» на сайті бібліотеки і служба «Електронної доставки документів». Нова будівля бібліотеки дозволила оптимізувати організацію фондів бібліотеки,

наблизивши його до користувачів. Найбільш актуальні видання – всі вони представлені у відкритому доступі.

В бібліотеці функціонує також ігрова дитяча кімната, де батьки можуть залишати дітей під наглядом спеціалістів, поки самі працюють в бібліотеці.

Розглянутий комплекс заходів, направлених на створення комфортних умов в бібліотеці і в першу чергу в сучасних умовах розвитку мережевих технологій і більш широкого використання електронних видань, надає ряд нових можливостей, що дозволяють забезпечити більш високий рівень інформаційного супроводження інформаційної соціокультурної навчальної і наукової діяльності.

Ця тема важлива для діяльності бібліотек, ще недостатньо розроблена і жде своїх дослідників, але системний комплексний підхід в усіх бібліотеках до створення належних комфортних умов для раціональної організації роботи читачів, користувачів і співробітників бібліотеки в бібліотеці сприяє виконанню місії бібліотеки в інформаційному суспільстві.

Використана література

1. Акопян И. Комфорт как реальность [текст] / И.Акопян // Библиотекарь. – 1991. - № 4. – С.49-51.
2. Балашова Е.В. Библиотечный дизайн. учеб. пособ. [текст] / Е.В.Балашова, М.Н.Тищенко, А.Н.Вансеев. – М. : Гардарики, 2004. – 288 с.
3. Езова С.А. Вредные библиотекари, вредные пользователи [текст] / С.А.Езова // Науч.и техн.б-ки. – 1998. – № 6. – С. 34-40.
4. Жабко Е.Д. Многофункциональная библиотека: архитектура зданий, автоматизация и обслуживание[текст] / Е.Д.Жабко // Науч. и техн.биб–ки. – 1998. – № 11. – С. 86-93.
5. Збаровская Н.В. Способы эффективности обслуживания [текст] / Н.В.Збаровская // Библиотека. – 2005. – № 3. – С. 63–68.
6. Кубилас А. Декоративное искусство в интерьере библиотек [текст] / А.Кубилас //Библиотекарь. – 1979. – № 9. – С. 55-58.
7. Кудрявцев И. Оформление стен в библиотеке [текст] / И.Кудрявцев // Науч. и техн.б–ки СССР. – 1972. – №9. – С. 35-38.
8. Маркова В.Н. Чтобы студент хорошо учился: город Белгород. Гос. технологический ун-т [текст] / В.Н.Маркова. – 2004. – № 12. – С. 29-31.
9. Національна бібліотека Білорусі [електронний ресурс] // www.nlb.by.
10. Начарян Е.П. Библиотеки и библиотекари о культуре обслуживания [текст] Е.П.Начарян // Научн. и техн.б-ки СССР. – 1987. – № 9. – С. .37-38.
11. Нормали планировочных элементов жилых и общественных зданий. Вып: Библиотеки: НП 5441-74. [текст] – М. : Стройиздат, 1976. – 53 с. Заменены СН 548-82: Инструкции по проектированию библиотек.
12. Павлова И.А. Библиотечный интерьер: требования и задачи [текст]/ И.А.Павлова // Науч. и техн.б-ки. – 1995. – № 7. – С. 48-57.
13. Правила поведения и общения с читателями для работников Пекинской национальной библиотеки [текст] // НТБ СССР. – 1989. – № 9. – С. 52-59.
14. Справочник библиотекаря [текст] / під ред. А.Н.Вансеева, В.А.Минкиной – 2–е изд.испр. и доч. [текст]. – СПб. : Профессия, 2003. – 439 с.
15. Справочник библиотекаря / Гос.б-ки СССР им.Ленина: сост.: С.Г.Антонова, Г.А.Семенова. [текст] – М. : Книга. – 1985. – 303 с.
16. Указания по проектированию цветной отделки, интерьеров производственных зданий промышленных предприятий: СН 181-70 [текст] – М. : Стройиздат, 1971 – 48 с.
17. Хмельницкая Е.М.Эстетика библиотечного помещения [текст] /Е.М.Хмельницкая, С.Е.Хмельницкая, С.Е.Семенкин // Научн. и техн.б–ки СССР. – 1969. – № 7. – С.55.
18. Янц С.В. Культура библиотечного труда [текст] / С.В.Янц // Научн. и техн.б-ки СССР. – 1987. – № 1. – С.8-11.