



УДК 021:316.776



**Наталя Грабар,**  
кандидат наук із соціальних комунікацій,  
доцент кафедри культурних універсалій  
Харківського національного технічного університету  
сільського господарства імені Петра Василенка

## Вплив спілкування на комунікаційні зв'язки в бібліотечній діяльності

У статті проаналізовано діяльність сучасної бібліотеки, зокрема ВНЗ, щодо налагодження партнерських відносин. З'ясовано основні особливості спілкування як форми соціальної взаємодії, завдяки якій поліпшуються зв'язки в бібліотечній професійній сфері, що сприяє встановленню партнерських відносин.

**Ключові слова:** бібліотека, спілкування, соціально-комунікаційні зв'язки, соціальна взаємодія, професійна сфера.

Нині соціальні зв'язки у професійній бібліотечній сфері відбивають основні процеси загального культурного рівня та здійснюються за різними рівнями організації бібліотечної діяльності: у сфері обслуговування, створення баз даних, довідково-бібліографічного апарату, управління, впровадження новітніх технологій, комплектування тощо. Але ці функції реалізуються і всередині книгозбірень. При цьому спілкування становить основу комунікаційної взаємодії. Проблема полягає в тому, що поняття "спілкування" і "комунікація" часто підмінюють, отожднюють, однак вони мають різне значення в системі соціальної взаємодії. Необхідно чіткіше визначити феномен спілкування як сфери налагодження професійних зв'язків. Потрібен взаємозбагачувальний діалог між бібліотекою та користувачами, а надалі, можливо, партнерами.

Спілкування в бібліотеці зумовлюють певні вимоги до спільної діяльності, котра передбачає обмін інформацією, відпрацювання єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння комунікаторів, має власне історичне підґрунтя. Саме тому проблематика спілкування в бібліотеці та зіставлення його зі змінами, що відбулися в організації професійної бібліотечної діяльності в умовах розгортання соціально-комунікаційної сфери суспільства, наразі актуальна та потребує посиленої уваги.

Спілкування та комунікацію досліджували М. Василик, Д. Гавра, К. Генієва, М. Дворкіна, В. Льганаєва, С. Єзова, В. Конецька, О. Нахімова, Г. Почепцов, А. Соколов, Р. Топчій, О. Холод, О. Черних, Ф. Шарков та ін. Більшість учених переконані, що ці терміни мають різне значення в системі соціальних зв'язків. Поки не вироблено цілісної системи поглядів на соціальну взаємодію, однак доволі виразний структурно-функціональний каркас цього простору, починаючи з сигнальних систем психіки, зв'язків, контактів, відносин, спілкування і комунікації, які перебувають в об'єктно-предметному полі сучасної науки [9].

*Мета* статті — визначити зв'язок між особливостями професійного спілкування та структури комунікаційних зв'язків у бібліотеці. Передбачено розв'язати такі завдання:

— встановити структуру комунікаційних зв'язків у бібліотеці;

— з'ясувати показники впливу спілкування на комунікаційні зв'язки у бібліотечній діяльності.

Соціальне середовище будь-якої організації — це сукупність чинників, які визначають якість трудового життя працівників. Бібліотечний колектив складається із суб'єктів у системі професійної комунікаційної взаємодії, яка виявляється на різних рівнях його організації та функціонального розподілу праці. Нині спілкування і комунікація опосередковані гнучкими комунікаційними технологіями, що не тільки інструменталізує мистецтво повсякденного співжиття, комунікаційної взаємодії, символічного обміну, а й дає привід для аналізу ситуації, в якій відбувається становлення сучасної культури. Про це зауважує В. Льганаєва: "Аксіоматичним є положення про соціалізуючу, культуруотворюючу роль спілкування" [5, с. 21].

Сьогодні неприпустимо розглядати бібліотеку як закриту систему, не враховуючи наявність партнерів, адже така тенденція може призвести до негативних наслідків. Щоб їх уникнути, радять іноземні фахівці, треба спростити доступ до матеріалів, підвищити комфортність обслуговування, поліпшити роз'яснювальну роботу серед читачів, забезпечити дистанційний доступ до ресурсів, постійно проводити рекламну діяльність задля підвищення рейтингу установи [13]. Зауважимо, що кожна книгозбірня прагне до утвердження позитивного іміджу, формуючи, оптимізуючи і коригуючи відповідні організаційно-діяльнісні умови, тобто змінюючи параметри комунікативної системи, змісту діяльності та соціальної взаємодії. Для цього, вважає Г. Кормишина, на рівні компоненти комунікації в бібліотеці потрібно забезпечити активні зв'язки з громадськими організаціями і об'єднаннями; з видатними діячами науки, культури, мистецтва та освіти; широко висвітлювати роботу установи на радіо і телебаченні; створити літературні та художні об'єднання, різноманітні клуби; регулярно уміщувати публікації у ЗМІ тощо [6]. Бібліотекарі наголошують, що потрібен активний пошук суб'єктів соціального партнерства.

При налагодженні зв'язків широко використовується комунікаційний потенціал віртуального простору, формуються нові зразки медіакомунікації інститутів соціального управління. В цьому напрямі показова ефективна робота інформаційно-комунікаційної структури системи інститутів Європейського Союзу. Комунікаційна діяльність у віртуальному просторі спрямована на пошук нових форм і жанрів,

залучення якомога ширшого кола користувачів за допомогою спеціалізованих кадрів і професійних стандартів.

Діяльність бібліотеки, що базується на партнерських відносинах, сприяє її інтеграції в міжнародний світовий простір, вільному доступу до джерел інформації, взаємозбагаченню та підвищенню престижу працівників закладу. Лише завдяки відкритості, дружелюбності, професіоналізму встановлюються довготривалі контакти. Нині бібліотеки є ініціаторами діалогу між усіма суб'єктами соціального партнерства і мають стати каналом, через який якомога більше представників різних верств суспільства долучатиметься до співпраці. Саме тому спілкування у книгозбірнях є необхідним елементом їхньої ефективної діяльності.

У бібліотеці ВНЗ, наприклад, налагоджуються різнобічні комунікаційні зв'язки, адже вона є реальною відкритою комунікаційно-комунікативною системою, яка бере участь у педагогічно-виховному, міжкультурному, міжбібліотечному обміні, а також в обміні з внутрішніми структурами вишу (кафедрами, побутовими службами, музеями, громадськими організаціями) та іншими суспільними закладами (школами, технікумами, культурними закладами, видавництвами). Комунікативна діяльність книгозбірні орієнтована на створення комфортного середовища для використання інформації; розвиток засобів внутрішньоорганізаційних та зовнішніх інформаційних зв'язків; формування інституалізованих і застосування неінституалізованих каналів і засобів міжособистісного спілкування та обміну знаннями [2]. Отже, бібліотечна комунікація — поліфонічне явище: це і книги, і люди, і майже всі сфери діяльності установи. Саме тому важливо створити умови внутрішньої та зовнішньої комунікації для піднесення іміджу бібліотеки та підтвердження професійної значущості її працівників. Відповідно, варто виокремити показники впливу на комунікаційні зв'язки у структурі бібліотечної діяльності.

**I. Зовнішній простір бібліотечної діяльності** формується під впливом суспільства і тих інформаційних потреб, які надає бібліотека, обслуговуючи читачів/користувачів. Завдяки сучасним інформаційно-комунікаційним технологіям (ІКТ) можливості встановлення соціально-комунікаційних зв'язків набули нових форм. Особливістю сучасного професійного спілкування є його перенесення у віртуальне середовище. Як засіб фахових комунікацій все ширше використовують Інтернет. Завдання бібліотекарів — організувати комунікації у віртуальному середовищі з читачами, один з одним, з професійними групами. Варте уваги наукове дослідження Н. Бабієвої [1], яка запропонувала термін "віртуальний колектив" як новий суб'єкт обслуговування бібліотеками й інформаційними закладами. Під віртуальним колективом вона розуміє групу людей (учених), які працюють над подібними дослідницькими проблемами, об'єднаних метою та напрямом діяльності. Вчені можуть не знати про існування один одного, а можуть бути знайомими. Діяльність фахівців може бути обмеженою мовним й іншими бар'єрами, але основною ознакою належності науковців до одного віртуального колективу є об'єкт їхнього дослідження.

У зовнішніх комунікаціях передбачено співпрацю з іншими структурами, місцевими органами самоврядування, навчальними закладами, іншими організаціями і підприємствами. Більшість бібліотек проводить таку роботу, але не інформують про неї повною мірою в пресі чи на сайті. Для розвитку тривалих контактів бібліотекарям бажано докласти більше зусиль для їхнього підтримання. Спілкування у жодному разі не може бути одностороннім, сучасна динамічна соціокультурна ситуація передбачає перенесення акцентів із розуміння взаємодії як закінченої й статичної конструкції на виявлення і моделювання системи

гнучких взаємозв'язків між учасниками, що дає змогу зробити обслуговування стійким, здатним адекватно реагувати на зміни моделей соціального обміну між книгозбірнею і суспільством.

Г. Шемаєва зазначає, що розвиток бібліотеки значною мірою залежить від посилення механізмів бібліотечної взаємодії, зокрема від кооперації та консолідації установ різного підпорядкування; співробітництва між бібліотечною наукою, освітою та практикою; налагодження партнерства між бібліотеками і різноманітними структурами сучасного суспільства. Успішне виконання цих завдань створює сприятливу основу для професійної діяльності [11].

Соціальні (зовнішні) функції, які є реакцією бібліотеки на потреби суспільства, способом взаємодії з зовнішнім середовищем, розглядають як засіб адаптації елементу до системи вищого порядку. "Вони сприяють вирішенню суперечностей із середовищем, є засобом пристосування до нього. При цьому будь-яка система не лише відтворює себе як ціле, а й постійно розвивається, саме в цьому суть функціонування бібліотеки як соціального інституту" [10, с. 16].

У процесі зовнішньоорганізаційного контактування від кожного працівника залежить формування враження про бібліотечний колектив і, звісно, вони мають дбати про постійне професійне вдосконалення. Налагоджені фахові контакти можуть допомогти у виконанні обов'язків, зростанні кар'єри і навіть впливати на особисте життя. Зовнішні контакти можуть надалі перерости у творчу співдружність колективів бібліотек [3].

Отже, зовнішнє професійне спілкування має поєднувати всі види спілкування бібліотечної організації із зовнішнім світом, які спрямовані на підтримання позитивного іміджу установи.

**II. Внутрішньосистемне середовище** в бібліотечному соціальному інституті передбачає: виробничу діяльність; підготовку кадрового потенціалу; ознайомлення з професійною періодикою.

Як свідчить практика, більшість проблем у бібліотечному колективі пов'язана зі спілкуванням, умінням домовлятися. Спілкуванню належить одне із головних місць у соціально-функціональному устрої діяльності книгозбірні (виробничій діяльності), забезпечуючи найважливішу функцію — комунікаційну. Її реалізують через обслуговування, надання різноманітних послуг. Звичайно, впровадження сучасних ІКТ — це засіб, необхідний для виконання основних функцій бібліотеки, але завдання збереження установи як простору для творчого спілкування також вкрай важливе. Зазначимо, що книгозбірня може певним чином змінюватися через властиві їй внутрішні механізми, які добираються і реалізуються у відповідь на прояви зовнішніх факторів. Тому практичне застосування внутрішніх комунікацій, безумовно, потрібне для бібліотек, оскільки сприяє спілкуванню, взаєморозумінню і ефективній співпраці колективу. Ділове бібліотечне спілкування переважно розглядають як об'єкт внутрішньої комунікації, адже воно спрямовано на розв'язання спільних завдань.

У книгозбірнях професійні контакти у внутрішньому середовищі відбуваються через висловлення міркувань, обмін професійним досвідом, перевірку знань, надання інформації, вирішення проблем, а також аналіз недоліків у роботі. Завдяки такому механізмові кожен співробітник має доступ до сучасної фахової інформації, знань, поглядів та уявлень. Найефективнішою є усна форма — телефонна розмова чи особисте повідомлення при безпосередньому контакті, що є сутнісним елементом комунікативної практики і комунікаційної взаємодії.

Одним із найдієвіших способів підвищення кваліфікації є читання професійної літератури. Оскільки робота

бібліотекаря вимагає широкого кругозору й ерудиції, то читання є інструментом, засобом і показником рівня фахової підготовки. На думку С. Матліної, паперові періодичні видання доцільно розглядати як своєрідну модель інформаційного контенту, який потім відтворюється в електронних ЗМІ. Стрімкі темпи їхнього зростання — це нагода переглянути ставлення до змісту традиційних друкованих видань, віднайти шляхи його оптимізації відповідно до потреб суспільства знань [8].

Сучасна соціокультурна система свідчить про інтенсивні темпи інноваційних змін у бібліотекознавстві. Бібліотекарі-практики мають бути обізнаними з усіма нововведеннями, а отже, професійне читання слід розглядати як систему безперервної освіти. Останнім часом його модель змінюється: література, що раніше була призначена лише для вузького кола спеціалістів, нині має входити до арсеналу засобів самоосвіти бібліотекарів. Це видання з культурології, психології, соціології, окремих напрямів економіки, права, інформаційних технологій тощо. Значний попит мають професійні часописи — важливе джерело формування інформаційної культури і рівня освіченості спеціаліста. Нині технології ставлять складні завдання перед бібліотекарями, тому замало часу залишається на рефлексію й абстрактні роздуми, вважає С. Уївер [10]. На думку бібліотечних фахівців Америки, читання професійної періодики на 98% важливе й корисне. Цікаво, що бібліотекарі прагнуть бути обізнаними і з міжнародними проблемами, оскільки книгозбірні є частиною світового співтовариства: "Ми всі фахівці однієї професії й бачити проблеми у глобальному розрізі дуже важливо, особливо в наш час" [12].

Як зазначалося, працівники бібліотек мають постійно підвищувати професійний рівень, як на регіональному, так і на міжнародному рівнях. На допомогу фахівцям книгозбірень в Україні функціонує Державна академія керівних кадрів культури і мистецтва — єдиний ліцензований заклад, в якому відбувається науково-теоретична та практична підготовка спеціалістів і наукових співробітників у галузі бібліотечної справи. Створено Центр безперервної інформаційно-бібліотечної освіти для бібліотекарів та представників органів інформації різноманітних систем і відомств, який також координує провідні бібліотечні установи, що є міжрегіональними центрами з підготовки кадрів. Окрім державної системи підвищення кваліфікації, в Україні діють міжнародні центри й організації: Британська Рада, Американський дім, Інститут Відкритого суспільства (м. Будапешт), Міжнародний фонд Відродження (МФВ), центр Гете-Інститут та інші, які надають організаційну допомогу, ознайомлюють з особливостями та здобутками безперервної інформаційно-бібліотечної освіти своїх країн тощо [7].

Окрім цих організацій, професійному спілкуванню сприяють бібліотечні асоціації. Але найголовніший чинник змін у фаховому середовищі зумовлений його перетворенням на мас-медіа-простір (сайти, блоги, вебінари тощо). По суті, нові засоби комунікації значно розширили можливості міжособистісного спілкування, що дає змогу вирішувати професійні питання швидше і надійніше. Бібліотечні фахівці мають докладати максимум зусиль для поширення і підвищення інформаційної культури, допомагаючи адаптуватися читачам/користувачам до умов інформаційного простору.

Все частіше професійне спілкування відбувається у віртуальній сфері. Якщо раніше мережу Інтернет використовували винятково як середовище передачі файлів і повідомлень електронної пошти, то нині з її допомогою вирішуються складніші завдання розподіленого доступу до веб-ресурсів. Як би не удосконалювалися і не змінювалися засоби пошуку, постійно зростаючий обсяг масиву даних потребує створення впорядкованої системи доступу та ви-

користання інформації і знань, що й становить сьогодні один із пріоритетних напрямів діяльності бібліотек [3].

**III. Внутрішньоорганізаційне просторове середовище** (бібліотечні відділи, сектори, зв'язки, управління як між ними, так і всередині них).

Внутрішньоорганізаційні комунікації забезпечують реалізацію основних функцій управління і, головне, формують систему соціальних уявлень колективу бібліотеки. На думку професіоналів [4], добре налагоджені внутрішні комунікації відіграють важливу роль у роботі колективу. Це різноманітні форми професійного спілкування, які характерні майже для усіх колективів: передача інформації від керівника до підлеглих, зворотний зв'язок з керівництвом — структурного підрозділу з адміністрацією чи всередині структурного підрозділу — рядових співробітників із завідувачами відділів.

Головна особливість бібліотечної роботи полягає в тому, що працівники книгозбірні працюють одночасно з документами і читачами. Вони ставлять завдання полегшити доступ до інформації, комплектуючи фонди і надаючи документи в розпорядження кожному користувачеві, незалежно від точки доступу й часу. Отже, бібліотекарі мають відповідати головним професійним вимогам, що передбачають: високу якість послуг, повагу до користувача, уміння попереджати конфлікти, на основі аналізу ситуації розробляти інновації, які сприятимуть розвитку установи. Кожен співробітник сучасної бібліотеки має виявляти особливі професійні якості: особистісний підхід й ініціативність, відкритість, щиру увагу до читачів, розуміння їхніх потреб, прагнення задовольнити найвибагливіші запити абонентів і допомогти у розв'язанні будь-яких проблем, пов'язаних з інформаційним обслуговуванням. Отже, важливим чинником ефективного функціонування бібліотек є створення середовища спілкування з читачами, заснованого на гуманістичних цінностях.

**IV. Просторове середовище спілкування із читачами/користувачами**

У процесі бібліотечного обслуговування за способом взаємодії бібліотекаря і читача/користувача виокремимо безпосереднє та опосередковане спілкування. Основні точки безпосередніх контактів між ними в умовах традиційної технології: запис, передача—прийом запити; видача—отримання документів, довідок; проведення—участь в усних, групових заходах, під час яких у бібліотеці зазвичай відбувається безпосереднє взаємодія бібліотекаря з одним абонентом чи з усією аудиторією. Читач може вибрати будь-який вид міжособистісного спілкування — анонімний чи персоналізований. Але бібліотекаря має бути зацікавленим у користувачеві, щоб вести його від рівня до рівня, перетворюючи з пасивного відвідувача на активного учасника бібліотечних заходів, а згодом експерта чи партнера.

Останнім часом теоретики і практики зазначають, що спілкування бібліотекарів з читачами стає багатоаспектнішим за формою і змістом. Це не односторонній вплив, а комунікація між рівними партнерами на основі суб'єкт-суб'єктних відносин. У процесі обслуговування комунікативна складова передбачає діалог. Суб'єкт-суб'єктний характер спілкування — головний принцип його ефективної організації, що полягає в рівності психологічних позицій, взаємній гуманістичній установці, активності обох боків комунікації, готовності зрозуміти потреби й почуття співрозмовника, взаємодіяти з ним. Задоволення інформаційних запитів читачів/користувачів через надання бібліотечних послуг потребує вибору певних форм і методів роботи та реалізується у процесі паритетного спілкування. На наш погляд, у період розвитку комунікаційного суспільства біб-

ліотеки мають створювати комунікативно-орієнтований простір, що спонукає би читачів до неформального спілкування зі співробітниками установи, іншими читачами, власне, й книгами.

Соціальні мережі — сучасний ефективний засіб для підтримання зв'язків з читацькою аудиторією, особливо молоддю, яка активно спілкується за допомогою сервісів "ВКонтакте", "Facebook", "Twitter" тощо. Завдяки Інтернету взаємодія набула певних особливостей та урізноманітнила комунікаційні зв'язки у структурі бібліотечної діяльності. Якщо на початку ХХ ст. переважали документно-комунікаційні аспекти спілкування, то нині — інформаційно-комунікаційні.

Отже, бібліотечне середовище охоплює як реальний, так і віртуальний простір діяльності фахівця книгозбірні й читача/користувача, їхню взаємодію з об'єктами середовища, що складається із сукупності інформаційних, культурних, соціальних, просторово-часових, технологічних, технічних, моральних, естетичних та інших компонентів.

*Висновки.* 1. Бібліотечне спілкування доцільно розглядати як базовий компонент комунікаційної діяльності. Комунікація як окрема форма суспільної взаємодії пов'язана з процесом розвитку комунікативної функції спілкування в бібліотеці. Комунікація в книгозбірні реалізується через спілкування та інформування. Вона припускає активні двосторонні зв'язки фахівців бібліотеки і читачів, насамперед на основі співробітництва, завдяки чому досягаються очікувані результати від взаємодії.

2. Структура комунікаційних зв'язків зазнала певних змін, основні ознаки яких — електронні засоби зберігання, опрацювання, поширення, використання інформації, популярним є нетрадиційне спілкування, основною формою якого є опосередкованість, дистанційність, що надає можливість ширше застосовувати комунікаційні функції книгозбірень. Для бібліотек спілкування у веб-просторі виокремилася у спеціальне середовище комунікації, яке функціонує лише в межах віртуальної реальності. Проте в цьому процесі застосовується традиційна суб'єкт-суб'єктна модель реального діалогового спілкування з використанням сучасних технічних і технологічних можливостей. Вважаємо, що у мережеві взаємодії між бібліотечним фахівцем і користувачем значущі всі аспекти спілкування.

3. Нині найхарактернішою рисою професіонала-бібліотекаря є вміння взаємодіяти з читачем. У сучасному комунікаційному значенні теоретичного обґрунтування бібліотечної діяльності це має бути найголовніша компетентнісна ознака фахової діяльності. Від успішної орієнтації працівників книгозбірень у комунікаційному суспільстві залежить і увага до них з боку держави, і розстановка пріоритетів, і розміри інвестицій, і зацікавленість користувачів, ділових партнерів, і навіть соціальна захищеність колективів установ. Бібліотеки сприяють формуванню інформаційного середовища територіальних утворень, становленню і розвитку особистісних смислів користувачів, що дає змогу розглядати їх як ціннісне ядро в соціокультурному середовищі регіону.

4. Виокремлено показники впливу на комунікаційні зв'язки у структурі бібліотечної діяльності. Вони свідчать про потребу в партнерстві, що є вагомим показником впливу спілкування на комунікаційні зв'язки. Партнерство — це взаємодія бібліотек з усіма суб'єктами суспільства: користувачами, органами влади, громадськими організаціями, бізнес-структурами, видавництвами, іншими книгозбірнями, а також з вітчизняними та зарубіжними благодійними фондами. Створення комфортного середовища для відвідувачів, підготовлені на високому рівні заходи з використанням мультимедіа, інноваційних моделей і методик сприя-

тимуть збільшенню кількості читачів/користувачів, партнерів. Взаємодія і партнерство бібліотек — це кумуляція і ретрансляція кращого досвіду роботи, розробка і впровадження інноваційних процесів.

Отже, спілкування впливає на розвиток партнерських стосунків, здійснення соціокультурної діяльності бібліотек усіх рівнів. У цьому аспекті *перспективою* подальших досліджень є з'ясування особливостей бібліотечного комунікаційного простору в сучасних умовах.

#### Список використаної літератури

1. *Бабієва Н. А.* Информационное взаимодействие в виртуальном коллективе : дис. ... канд. пед. наук / Наталья Анатольевна Бабієва. — Казань, 2004. — 175 с.
2. *Грабарь Н. Г.* Информационная культура и формирование информационных потребностей личности / Н. Г. Грабарь, Т. Б. Соколовская // Науч.-техн. инф. Сер. 1. Организация и методика информационной работы. — 2014. — № 4. — С. 1—8.
3. *Грабарь Н. Г.* Професійні контакти як початкова форма взаємодії в бібліотечному колективі / Н. Г. Грабарь // Вісн. Харк. держ. акад. культури : зб. наук. пр. — Харків, 2012. — Вип. 36. — С. 123—131.
4. *Губина Л. В.* Деловое общение в библиотечном коллективе : практ. пособие / Л. В. Губина, Н. Ф. Потехина, И. О. Шумина. — Москва : Либерия-Библиоформ, 2009. — 88 с.
5. *Ильганаева В. А.* Общение: видимое и невидимое в пространстве социального взаимодействия / В. А. Ильганаева // Філософія спілкування: культура мови, цінності : матеріали Міжнар. наук.-теор. конф. 28—30 березня 2012 р. / редкол.: проф. В. М. Вандишев, проф. С. О. Заветний, доц. Н. І. Моїсєєва; відпов. ред. проф. В. М. Вандишев. — Харків : Видавництво Савчук О. О., 2012. — 216 с.
6. *Кормишина Г. М.* Имиджевые коммуникации современной библиотеки: организационно-деятельностный подход : монография / Г. М. Кормишина. — Казань, 2010. — 360 с.
7. *Корнієнко В.* Організація безперервної системи підвищення кваліфікації — шлях до професіоналізму / В. Корнієнко // Вісник Книжкової палати. — 2005. — № 1. — С. 29—32.
8. *Матлина С. Г.* Профессиональная библиотечная периодика. Какой ей быть? / С. Г. Матлина // Библиотечное дело. — 2007. — № 4. — С. 2—6.
9. *Социальные коммуникации (теория, методология, деятельность) : словарь-справочник / Состав. В. А. Ильганаева.* — Харьков : КП "Городская типография", 2009. — 392 с.
10. *Уивер С.* Как читают профессиональную литературу американские библиотекари / С. Уивер // Библиотечное дело. — 2007. — № 4. — С. 15—17.
11. *Шемаєва Г. В.* Електронні ресурси бібліотек України в інформаційному забезпеченні науки: стан та перспективи розвитку / Г. В. Шемаєва // Бібліотечна планета. — 2006. — № 4. — С. 21—25.
12. *Hernon P.* Editorial Publishing. Journal of Academic Librarianship. — 1996. — № 22. — P. 1—2.
13. *Vane A.* Do you care your customers // Libr. Manag. — 1993. — Vol. 14. — P. 14—18.

*В статтє проанализирована деятельность современной библиотеки, в частности вуза, по установлению партнерских отношений. Выяснены основные особенности общения как формы социального взаимодействия, благодаря которому улучшаются связи в библиотечной профессиональной сфере, что способствует установлению партнерских отношений.*

*The article reveals the activity of modern libraries in establishing partnerships, in particular libraries of the University. Clarified basic features of communication as a form of social interaction. Labeled as thanks to good communication improving communication in the library professional field, which further contributes to the establishment of partnerships.*

Надійшла до редакції 10 червня 2016 року