

5. Aristova I. (2020). Derzhavna informatsiyna polityka: orhanizatsiyno-pravovi aspekty. Retrieved from: http://www.pravo.vuzlib.net/book_z1189.html.
6. Chupryna L. A. (2017). Analychni pidrozdily biblioteki v systemi strategichnykh komunikacij. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho*, 48, pp. 374—384.
7. Vitushko N. (2013). Informatsiyno-analychne doslidzhennya na zamovlennya orhaniv derzhavnoyi vlady: osoblyvosti orhanizatsiyni etapu pidhotovky informatsiynoyi bazy. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho*, 36, pp. 245—258.
8. Chupryna L. A. (2014). *Operatyvna internet-informatsiia v informatsiino-analychnii diialnosti bibliotek Ukrainy*. Kyiv.
9. Blazhkevych A. (2017). Reformuvannya ukraiynskykh bibliotek: uryadova stratehiya rozvytku. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho*, 48, pp. 362—369.

Надійшла до редакції 19 лютого 2020 року

УДК 024:025.5]-024.87:004.77](477)(045)
DOI: 10.36273/2076-9555.2020.3(284).17-20

Інеса Смоляр,

завідувач відділу комплексного бібліотечного обслуговування НБУВ,
e-mail: smolarinessa@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4047-1280>

Леся Туровська,

науковий співробітник відділу комплексного бібліотечного обслуговування НБУВ,
e-mail: nankeyu@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0750-1794>

Трансформація бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах дистанційного сервісу

У статті порушено проблеми, з якими стикаються сучасні бібліотекарі під час дистанційного обслуговування віддалених читачів. Нагромаджуючи власні електронні інформаційні ресурси, формуючи на їх базі цифрові інформаційні продукти (електронні каталоги (ЕК), бази даних (БД), електронні виставки тощо), чи спроможна бібліотека забезпечити повноту та якість бібліотечно-інформаційного обслуговування? Цим питанням сьогодні опікуються провідні вітчизняні й іноземні бібліотекознавці, праці яких авторки внесли до джерелознавчої бази дослідження.

Розглянуто доробок учених Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (НБУВ), які простежують еволюцію наукової бібліотеки як складника світової інформаційної інфраструктури та долучаються до формування глобального інформаційного простору через радикальну зміну підходів до організації бібліотечної діяльності.

Аналізуючи бібліотекознавчі праці, авторки зауважують про брак загальноприйнятого погляду, розбіжності й недосконалість політики з проблем віртуальної трансформації бібліотечно-інформаційного середовища і обґрунтовують потребу виявлення й систематизації наявних форм і методів дистанційного бібліотечно-інформаційного сервісу та їх інтеграції на єдиній методичній і методологічній платформі.

З огляду на бібліотечну практику, авторки виокремлюють низку суперечностей між традиційними та інноваційними формами й методами бібліотечно-інформаційного обслуговування. Заходами, спрямованими на їх подолання, є вироблення єдиних методологічних принципів бібліотечно-інформаційного забезпечення в умовах дистанційного сервісу; проведення маркетингових досліджень для об'єктивного оцінювання ефективності дистанційного обслуговування з позиції віддалених користувачів; побудова алгоритму, адаптивної моделі та, зрештою, — стрункої системи бібліотечно-інформаційного забезпечення віддалених читачів в умовах дистанційного обслуговування.

Ключові слова: електронні інформаційні ресурси, послуги й продукти; онлайніві технології; віртуальне середовище; інформаційно-комунікаційна діяльність; наукові комунікації; суспільство знань; дистанційне сервісне обслуговування; віддалені читачі; бібліотечно-інформаційний комплекс

Постановка проблеми. Одним із пріоритетних напрямів діяльності бібліотек у цифрову епоху є формування власних електронних інформаційних ресурсів і продуктів зі створенням на їх основі дистанційних сервісів, спроможних, завдяки мережевим технологіям, забезпечити повноту і якість бібліотечно-інформаційного обслуговування віддалених читачів поза межами традиційного, "фізичного" стереотипу: "бібліотека — читач".

На відміну від усталеного процесу трансляції знань від бібліотеки до користувача, що відбувався за допомогою паперових документів (підручників, посібників, монографій, методичних матеріалів тощо), сучасна система обслуговування дедалі більше діє у триаді "бібліотека — комп'ютер — користувач" та опо-

средковується власними електронними ресурсами, послугами й продуктами книгозбірні. Завдяки такій інтернет-комунікації широке коло віддалених користувачів дістає необмежений цілодобовий вільний доступ до бібліотечних ресурсів і сервісів.

Долаючи парадигму реального простору, бібліотека інтегрується у віртуальне середовище на правах його повноправного суб'єкта, зміщуючи вектор діяльності в бік електронного обслуговування. З огляду на ці тенденції постає проблема коректного перерозподілу акцентів із консервативних, усталених бібліотечних форм і методів роботи — на формування й використання власних електронних інформаційних ресурсів, послуг і продуктів, різних за форматом, цільовим призначенням та засобами доступу.

Аналіз попередніх досліджень і публікацій.

Цифровізація сучасного суспільства, розвиток інформаційно-комунікаційної діяльності та наукових комунікацій сприяли активізації бібліотекознавчих досліджень, присвячених проблематиці обслуговування віддалених користувачів та виробленню рішень науково-дослідного, науково-методичного, науково-інформаційного та організаційно-технологічного характеру щодо забезпечення чіткої відповідності можливостей бібліотечного інформаційного комплексу до завдань системи дистанційного обслуговування. Не вщухають професійні дискусії з проблем організації інноваційної бібліотечно-інформаційної діяльності, триває пошук шляхів оптимізації дистанційного сервісу.

Вагома роль у розробленні науково-теоретичних засад з окресленої тематики належить О. Петерсу, Б. Холмбергу, А. Поултеру, Т. О'Рейлі, Дж. Баату, Дж. Деніелу, Д. Стюарту, М. Муру, А. Гейтсу, Д. Кігану.

У фундаментальних працях і публікаціях Н. Каленова, Д. МакМенемі, Р. Гіляревського, Ю. Столярова, О. Арзуханова, Є. Фенелоні, Я. Шрайберга, І. Міхнової міститься багатоаспектний аналіз інформаційних ресурсів, послуг і продуктів бібліотек різного рівня в системі дистанційного обслуговування.

Окремі аспекти впровадження вебтехнологій у діяльність бібліотек висвітлено у працях Д. Солов'яненка, Т. Ярошенко, Дж. Мейнеса, С. Коффмана, Я. Ноха, С. Годіна, О. Башун, В. Пашкової, Т. Прокошевої, Н. Кунанець, Л. Ковальчук, Р. Щербан, В. Ярошук, Є. Кулик. Дослідники з'ясовують реалії наукової бібліотеки як центра читачького електронного забезпечення з використанням онлайн-платформ мережевого середовища [2].

Значний внесок у розроблення порушеної теми зробили вчені НБУВ, які вивчають специфіку участі наукової бібліотеки у процесах формування суспільства знань завдяки розвитку й вдосконаленню бібліотечних методів, засобів та інструментарію, що дає їй змогу виконувати роль діяльного суб'єкта сучасних соціальних комунікацій. У низці монографій дослідників, як-от: О. Онищенко, В. Попик, В. Горовий, Л. Дубровіна, Т. Коваль, О. Василенко, О. Рябоконт, Ю. Половинчак, Н. Вітушко, С. Горова, Л. Костено, К. Лобузін, Л. Чуприна, Д. Бондаренко, В. Пальчук та інші — розглянуто аспекти процесу еволюції наукової бібліотеки як складника світової інформаційної інфраструктури, що долучається до формування глобального інформаційного простору завдяки радикальній зміні підходів до організації діяльності.

Мета статті. Аналізуючи попередні бібліотекознавчі дослідження та публікації, маємо констатувати відсутність загальноприйнятого погляду, а також певні розбіжності та недосконалість політики щодо генерації електронних інформаційних ресурсів, послуг і продуктів в умовах дистанційного сервісу. Отже, актуальним завданням є виявлення та систематизація наявних форм і методів дистанційного бібліотечного сервісу та їх інтеграція на єдиній методичній та методологічній платформі [3]. Відповідно до вектора дослідження його метою є визначення критеріїв

ефективного впровадження інноваційних бібліотечних ініціатив щодо дистанційного обслуговування віддалених читачів і висвітлення проблем, що супроводжують цей процес.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розвиток інформаційних технологій значно спрощує процес опрацювання читачьких запитів і побудови алгоритму сучасного бібліотечного обслуговування. Однак пропорційно зростанню обсягів електронних ресурсів спостерігаємо перманентне зниження показників фактичної відвідуваності бібліотек. Нинішнє покоління читачів, яке змалку опанувало комп'ютер, вільно орієнтується у віртуальній реальності, що слугує для них не тільки джерелом інформації, а й місцем спілкування, співпраці, самовираження. Новітні тенденції стимулюють співробітників НБУВ шукати інноваційні методики дистанційного обслуговування та забезпечення потреб віддалених читачів у зручний для них спосіб. У межах інформаційно-комунікаційної діяльності місія бібліотеки розширюється: від традиційного сховища книг до самостійного виробника та упорядника різноманітних ресурсів. Водночас установа забезпечує як фізичні (реальні), так і віртуальні (віддалені) читачькі потреби.

Під "фізичними" маємо на увазі запити, котрі бібліотечні фахівці повністю виконують у стінах книгозбірні. Окрім традиційних форм обслуговування, це забезпечення доступу до бібліотечного електронного каталогу (ЕК), електронної бібліотеки (ЕБ), локальних і мережевих ресурсів (придбаних і власної генерації), електронних резервних колекцій, але, наголошуємо, — усередині бібліотеки.

"Віртуальні потреби" — це запити, що надійшли й були виконані на вебсайті бібліотеки, зокрема: інформація про її ресурси, БД, електронну бібліотеку, організація доступу до ЕК у режимі реального часу (онлайн), а також до віртуальних сервісів: електронного доставляння документів (ЕДД), віртуальної довідкової служби (ВДС), можливість перегляду електронних бібліотечних виставок (оглядів нової літератури у форматі слайд-презентацій чи зображень обкладинок книг з анотаціями) тощо [4].

У реалізації такої політики чільне місце посідає підготовка споживачів до входження в інформаційно-комунікаційне товариство й суспільство знань, адже немовби просте запитання "Як здобути потрібну інформацію?" супроводжує комплекс доволі складних завдань: як адекватно висловити інформаційну потребу в інформаційному запиті; як правильно сформулювати інформаційний запит, до кого з ним звернутися; що робити, якщо результат пошуку інформації "нульовий", або, навпаки, має невиправданий обсяг; як дістатися до першоджерел інформації; наскільки їм можна довіряти?

Отже, в умовах кіберпростору до питань змістового характеру додаються й ті, що пов'язані з практичним опануванням новітніх інформаційних технологій.

Усвідомлюючи широкий спектр можливостей мережевого середовища, співробітники НБУВ поєднують традиційні процеси нагромадження інформації

ційних ресурсів із пошуком шляхів розширення комунікаційних зв'язків із метою:

- якнайповнішої репрезентації власних електронних послуг і продуктів;
- налагодження ефективної комунікації з дистанційними читачами;
- залучення нових користувачів до кола читання;
- професійного спілкування у віртуальній площині тощо.

Отже, нині НБУВ трансформується в сучасний центр інтегрованого інформаційно-комунікаційного забезпечення наукового, навчального, виробничого, культурологічного, освітнього та інших суспільних процесів, а новітні інформаційно-комунікаційні технології слугують стратегічним вектором його подальшого розвитку [3].

Бібліотека вдосконалює обслуговування завдяки створенню власних інформаційних ресурсів та наданню до них доступу; популяризує електронні інформаційні ресурси, послуги та продукти на вебпорталі; розробляє та впроваджує електронну форму реєстрації віддалених користувачів на сайті; складає (за допомогою статистичних і маркетингових досліджень) соціально-психологічний портрет віддаленого користувача наукової бібліотеки як споживача електронних інформаційних послуг.

НБУВ постійно оновлює та збагачує інформаційні ресурси, розвиває корпоративну співпрацю з національними та державними бібліотеками у царині формування й ефективного використання бібліотечних фондів, надає дистанційний доступ до власних продуктів і послуг віддаленим користувачам засобами інформаційно-комунікаційних технологій. Установа бере участь у створенні національних систем і мереж даних, є найавторитетнішим у державі постачальником наукової, бібліографічної, реферативної, повнотекстової електронної інформації, реалізує функцію всеукраїнського науково-дослідного, науково-методичного та науково-організаційного центру мережі бібліотек наукових установ НАН України [1].

Однак, з огляду на бібліотечну практику, мусимо окреслити наявні суперечності між усталеними формами читання — і засиллям аудіовізуальних засобів масової комунікації; традиційною місією бібліотеки як сховища книг — і потребою її трансформації у цифровий інформаційно-аналітичний центр; інформаційними потребами віддалених користувачів — і слабкою технологічною, матеріально-технічною й фінансовою базою для надання повного та оперативного доступу до електронних інформаційних ресурсів, послуг і продуктів з використанням дистанційних технологій та інформаційно-комунікаційних засобів обслуговування; постійним зростанням обсягів даних — і низьким рівнем читацької інформаційної підготовки чи, навпаки, інформаційним перевантаженням; розширенням електронного середовища — і недостатнім ступенем репрезентації в ньому консолідованого інформаційного ресурсу бібліотек і споріднених установ [6].

Отже, у процесі трансформації бібліотечного середовища постає низка проблем, що потребує:

- узагальнення інформаційних потреб віддалених користувачів і розкриття специфіки їх забезпечення в умовах дистанційного сервісного обслуговування;
- вироблення єдиних методологічних принципів бібліотечно-інформаційного забезпечення в умовах дистанційного сервісного обслуговування;
- визначення змісту, порядку та регламенту бібліотечно-інформаційного забезпечення в умовах дистанційного сервісного обслуговування;
- розширення спектра електронних інформаційних ресурсів, послуг і продуктів та залучення їх до бібліотечної практики;
- об'єктивного і якісного оцінювання ефективності дистанційного сервісного обслуговування з позиції віддалених користувачів завдяки проведенню маркетингових заходів (фокус-груп, експертних оцінок, критерію узгодженості Пірсона тощо);

— побудови алгоритму, адаптивної сервісно-орієнтованої моделі та, зрештою, — стрункої системи бібліотечно-інформаційного забезпечення віддалених читачів в умовах дистанційного обслуговування.

Запорукою розв'язання окреслених питань стає єдність і злагодженість взаємопов'язаних компонентів, до яких належать: бібліотечно-інформаційний ресурс із чітко налагодженим механізмом комплектування й збереження, широким спектром інноваційних сервісних послуг; деталізований методологічний супровід (нормативно-методичне забезпечення у формі затверджених правил, положень, інструкцій); досвідчений бібліотечний персонал (достатня кількість фахівців-посередників між бібліотечно-інформаційним ресурсом і віддаленим користувачем); сучасна матеріально-технічна й технологічна база для оптимального використання інформаційно-комунікаційних технологій; відповідне програмне забезпечення; вебпортал із виходом в інтернет і доступом до бібліотечних спільнот; створення власних електронних бібліотечно-інформаційних ресурсів, послуг і продуктів та їх популяризація на сайті установи і в соціальних мережах.

Значної уваги потребують і такі вагомі проблеми, як фаховий консультативно-методичний супровід дистанційних користувачів; запобігання їх потраплянню в середовище неорганізованого та непрофесійного інфотворення (що найчастіше заповнює інтернет-мережі значними масивами неякісної інформації); забезпечення цієї аудиторії перевіреною суспільно значущою інформацією [5].

Висновки. Викладені принципи віддзеркалюють магістральний напрям бібліотечної діяльності на шляху до вдосконалення використання інформаційних технологій, генерації нових послуг і продуктів. Він відповідає урядовому баченню подальшого розвитку бібліотек, зокрема положенням Розпорядження Кабінету Міністрів України від 23 березня 2016 р. № 219 "Про схвалення Стратегії розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року "Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України" [7].

Зважаючи на той чинник, що традиційною місією бібліотек є забезпечення доступу читачів до інформації, вважаємо, що йдеться не про створення нових напрямів діяльності, а про трансформацію традиційних сервісів в умовах інформаційного суспільства.

Перспективи подальших досліджень. Ефективність електронного інформаційно-бібліотечного об-

слуговування полягає в тому, що воно дає змогу повніше та оперативніше забезпечувати потреби дистанційних користувачів, тож у подальших планах — розроблення низки маркетингових заходів із широкою популяризацією інформаційних ресурсів бібліотеки в середовищі віртуальних наукових комунікацій.

Список використаної літератури

1. *Інформаційно-комунікаційна діяльність наукових бібліотек в умовах розвитку суспільства знань* : монографія / Василенко О. М., Добко Т. В., Зайченко Н. Я. та ін. ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. — Київ, 2017. — С. 232.
2. Коваль Т. М. Концептуальні засади інформаційно-комунікаційної діяльності наукових бібліотек (джерелознавчий аспект) / Т. М. Коваль, Л. О. Туровська // *Бібліотечний форум*. — 2015. — № 1. — С. 8—11.
3. Лобузін К. В. Шляхи інтеграції бібліотечної діяльності до онлайн-середовища / Катерина Лобузін // *Вісник Книжкової палати*. — 2012. — № 7. — С. 30—34.
4. Люцко Н. М. Библиотечное обслуживание в электронной среде: теоретико-методологический аспект. 2014. — Режим доступа: www.slideshare.net/nativiaa/ss-35640038 (дата обращения: 10.02.2020). — Загл с экрана.
5. Онищенко О. С. Проблеми адаптації бібліотек до умов цифрової культури / О. С. Онищенко // *Бібліотечний вісник*. — 2015. — № 6. — С. 3—7.
6. Соловяненко Д. В. Академічні бібліотеки в новому соціотехнічному вимірі: Частина 3. Роль академічних бібліотек в конструюванні інтегрованих інформаційних е-середовищ / Д. В. Соловяненко // *Бібліотечний вісник*. — 2010. — № 6. — С. 3—17.
7. *Стратегія розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року "Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України"*. — Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/219-2016-%D1%80> (дата звернення: 08.01.2020). — Назва з екрана.

Inessa Smoliar, Lesia Turovska

Transformation of library and information services in terms of remote service

The article addresses the problems faced by the modern library in remote reader service. By accumulating your own electronic information resources, forming electronic information products (ECs, DBs, electronic exhibitions, etc.) based on them, does the book collection ensure the completeness and quality of library information services? Topical domestic and foreign librarians, who are included in the source of their research, are taking care of this issue.

The article focuses on the work of the VNLU scientists, who trace the evolution of the scientific library as a component of the world information infrastructure and join the formation of a global information space by radically changing approaches to organizing library activity.

In analyzing library studies, the authors note the lack of a common point of view, divergence and lack of sound policy on the problems of online transformation of the library environment, and substantiate the need to identify and systematize all existing forms and methods of remote service and substantiate the need for their integration on a single methodological and methodological platform.

In terms of library practice, the authors highlight a number of existing contradictions between traditional and innovative forms and methods of library and information services. The levers of overcoming these contradictions, in their opinion, are the development of uniform methodological principles of library and information support in terms of remote service; conducting market research to gain an objective assessment of remote service performance from the perspective of key stakeholders — remote users; the construction of an algorithm, adaptive model and, finally, a slim system of library and information support for remote readers under remote service conditions.

Keywords: *electronic information resource; services and products; on-line technologies; virtual environment; information and communication activity; scientific communications; knowledge society; remote service; remote readers; library and information complex*

References

1. Vasilenko O. M., Dobko T. V., Zaichenko N. Ya. and others. (2017). *Informatsiino-komunikatsiina diialnist naukovykh bibliotek v umovakh rozvytku suspilstva znan*. Kyiv, p. 232.
2. Koval T. M., Turovska L. O. (2015). Kontseptualni zasady informatsiino-komunikatsiinoi diialnosti naukovykh bibliotek (dzhereloznavchyi aspekt). *Bibliotichni forum*, 1, pp. 8—11.
3. Lobuzina K. V. (2012). Shliakhy intehratsii bibliotечноi diialnosti do onlainovoho seredovyscha. *Visnyk Knyzhkovoї palaty*, 7, pp. 30—34.
4. Lyucko N. M. (2014). *Bibliotечноe obsluzhivanie v elektronnoy srede: teoretiko-metodologicheskij aspekt*. Available at: www.slideshare.net/nativiaa/ss-35640038 [Accessed: 10.02.2020].
5. Onyshchenko O. S. (2015). Problemy adaptatsii bibliotek do umov tsyfrovoy kultury. *Bibliotichni visnyk*, 6, pp. 3—7.
6. Solovianenko D. V. (2010). Akademichni biblioteky v novomu sotsiotekhnichnomu vymiri: Chastyna 3. Rol akademichnykh bibliotek v konstruiuvanni intehrovanykh informatsiinykh e-seredovysch. *Bibliotichni visnyk*, 6, pp. 3—17.
7. *Stratehiia rozvytku bibliotечноi spravy na period do 2025 roku "Iakisni zminy bibliotek dlia zabezpechennia staloho rozvytku Ukrainy"*. (2020). Available at: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/219-2016-%D1%80> [Accessed: 08.01.2020].

Надійшла до редакції 5 лютого 2020 року