МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ

Кваліфікаційна наукова праця
на правах рукопису

ЮДОВ АНДРІЙ МИКОЛАЙОВИЧ

УДК 021:004]:[316.472.4:004.77]

СЕРВІСИ ЦИФРОВИХ БІБЛІОТЕК У СИСТЕМІ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

029 – Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
02 – Культура і мистецтво

Подається на здобуття наукового ступеня доктора філософії.

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.
_____ Юдов А. М.

Науковий керівник: Збанацька Оксана Миколаївна, доктор наук з соціальних комунікацій, професор

Київ – 2026

АНОТАЦІЯ

Юдов А. М. Сервіси цифрових бібліотек у системі обслуговування користувачів. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа». – Міністерство освіти і науки України, Київський національний університет культури і мистецтв, Київ, 2026.

Дисертацію присвячено дослідженню сервісів цифрових бібліотек у системі обслуговування користувачів.

Досягнення поставленої мети визначило вирішення таких завдань: з'ясувати стан наукового розроблення проблеми та джерельну базу дослідження; охарактеризувати нормативно-правові засади розвитку сервісів цифрових бібліотек в інформаційно-бібліотечній сфері; дослідити сутність і зміст понять «електронна бібліотека», «цифрова бібліотека», «бібліотечний сервіс», «сервіси цифрової бібліотеки», «користувач сервісів цифрової бібліотеки»; розкрити особливості цифрових бібліотек, які формують провідні бібліотеки України; представити обслуговування користувачів як систему; розглянути цифрову компетентність бібліотекарів та інформаційні потреби користувачів; окреслити перспективні напрями подальшого розвитку сервісів цифрових бібліотек у сучасних умовах. Об'єктом дослідження є обслуговування користувачів у цифровому середовищі, предметом – сервіси цифрових бібліотек у системі обслуговування користувачів.

У першому розділі проаналізовано стан наукового розроблення теми щодо діяльності бібліотек України в умовах інформатизації та цифровізації, представлено систематизовану джерельну базу еволюції уявлень про формування цифрових бібліотек в Україні та впровадження цифрових сервісів в обслуговування користувачів, теоретико-методологічні засади й уточнено понятійний апарат дослідження.

Аналіз наукових праць засвідчив, що теоретики й практики бібліотечно-інформаційної сфери вивчають питання ролі сучасної бібліотеки (О. Воскобойнікова-Гузєва (Григоревська), С. Денбновецький, Л. Дубровіна і О. Онищенко, О. Івашкевич, О. Клименко і О. Сокур, Л. Кравець, О. Кузьменко і В. Загуменна, М. Слободяник, І. Ярема); упровадження сервісів цифрових бібліотек у систему обслуговування користувачів (О. Антонюк, С. Бараннік, В. Білоус, Ю. Горбань, Є. Забіянов, Н. Коржик, Є. Кулик, М. Маранчак, І. Машталяр, В. Медведєва, М. Медведь); особливості використання соціальних медіа в діяльності бібліотек в умовах стрімкого оновлення інформаційно-комунікаційних технологій (О. Бак, І. Бородай, К. Вірютіна, П. Вітушко, Р. Вороніна, М. Груздєвич, А. Гуменчук, Т. Новальська, І. Перенесієнко, Л. Присяжна, Д. Солов'яненко, О. Соцкова, А. Струнгар, Л. Татарчук); теоретичні й практичні аспекти досліджень користувачів бібліотек та організації їх обслуговування (В. Бондаренко, О. Ісаєнко, Л. Кононученко, Н. Кунанець, О. Мастіпан, Т. Новальська, І. Панченко, Л. Прокопенко); становлення та функціонування українських цифрових бібліотек (у тому числі нормативно-правове забезпечення) і напрацювання щодо створення Національної електронної бібліотеки (О. Желай, О. Збанацька, М. Іванова, О. Клименко, В. Копанєва, І. Лобузін, К. Лобузіна, Н. Лощинська, О. Сербін, О. Сокур); роль бібліотек у системі соціальних комунікацій, шляхи та засоби модернізації бібліотечних процесів і сервісів (В. Загуменна, С. Хрущ, В. Кушнарьов, А. Лютий, І. Онищенко).

З'ясовано, що в наукових працях учених акцентовано на впровадженні цифрових технологій у систему обслуговування користувачів, що є складним і комплексним процесом та вимагає постійного технічного й технологічного супроводу. Теоретичне підґрунтя цього процесу базується на концепціях трансформації інформаційних послуг і модернізації всього бібліотечного інституту відповідно до тенденцій розбудови цифрового суспільства та технологічних інновацій.

Установлено, що питання розбудови українського інформаційного середовища на сервісній основі електронних ресурсів та їхнього місця у системі комунікацій постійно перебуває в полі зору фахівців Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. Також важливим джерелом дослідження стали вебсайти провідних бібліотек України та платформи цифрових бібліотек. Їх формують провідні бібліотеки світу тощо.

Зазначено, що в національному законодавстві в цілому сформовано засади розбудови інформаційного суспільства, ухвалено нормативно-правові акти, що регулюють діяльність бібліотечної галузі, зокрема впровадження інформаційно-комунікаційних технологій та формування електронних ресурсів.

Поняття «цифрова бібліотека» витлумачено як сукупність цифрових творів (текст, аудіо, відео, графіка тощо) та об'єктів (комп'ютерних файлів), локалізованих на платформі й керованих відповідними сервісами через інтернет. Запропоновано власне визначення понять «сервіси цифрової бібліотеки» та «користувач сервісів цифрових бібліотек». Сервіси цифрової бібліотеки – це набір віртуальних інструментів, що вмонтовані в онлайн-платформи цифрових бібліотек, за допомогою яких користувач отримує зручний доступ до цифрових творів через інтернет з будь-якої точки світу 24/7. Користувач сервісів цифрових бібліотек – це особа, яка використовує різні сервіси цифрової бібліотеки під час пошуку цифрових творів та в роботі з ними.

Для розв'язання поставлених завдань на різних етапах дослідження використано системний, модельний та статистичні підходи, а також комплекс загальнонаукових і спеціальних методів, зокрема аналіз і синтез, індукцію та дедукцію, термінологічний, метод порівняння, опису, компаративний, соціологічний.

У другому розділі з'ясовано, що на сьогодні потребує уваги вивчення досвіду провідних бібліотек світу, які активно здійснюють проєктну діяльність задля удоступнення найцінніших ресурсів як культурного надбання людства, а також зосереджено увагу на особливостях функціонування цифрових бібліотек,

які формуються на сайтах українських бібліотек і є комплексними інформаційними системами.

Беззаперечно, провідну роль в опануванні цифрового простору відіграють бібліотеки США. Інтернет-проєкт Digital Public Library of America об'єднав на одній платформі найкращі бібліотеки, архіви та музеї Сполучених Штатів Америки задля удоступнення їхніх ресурсів. Вагомим проєктним рішенням з оцифровування бібліотечних фондів у США є Програма створення Національної електронної бібліотеки, яку здійснюють під безпосереднім керівництвом головної бібліотеки країни – Бібліотеки Конгресу. Одним із перших проєктів на європейському континенті є Європейська бібліотека – онлайн-портал, що пропонує користувачам швидкий і легкий доступ до колекцій 48 національних бібліотек Європи та провідних європейських наукових бібліотек. У країнах Східної Європи активно розбудовуються національні бібліотечні портали зі зручними сервісами.

Розбудова ресурсу національної документальної пам'яті – пріоритетний напрям діяльності українських бібліотек, архівів, музеїв та інших інституцій, пов'язаних з національною пам'яттю. Наймасштабніші проєкти з оцифровування ресурсів загальнонаціонального значення нині реалізовує Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. Саме цифровізація уможливила втілення ідеї створення інтегрованого ресурсу «Електронна бібліотека "Україніка"» – зведеного бібліографічного та цифрового ресурсу документальної спадщини України з організацією доступу до довідкових, бібліографічних, текстових ресурсів, а також Цифрової бібліотеки історико-культурної спадщини, що містить оцифровані документи культурної спадщини українського народу задля збереження прийдешнім поколінням унікальних пам'яток писемності та знань, які можуть бути втраченими або суттєво пошкодженими, удоступнення для всіх охочих ознайомитися з ними, сприяння подальшого вивчення з боку дослідників.

Електронна бібліотека «Культура України», яку формує Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого, – складна багатофункціональна

розподілена інформаційна система зі збору, зберігання та забезпечення доступу одночасно кільком користувачам, пов'язана з електронним каталогом бібліотеки; невід'ємний складник зведеного каталогу оцифрованих видань, який є інтегрованим інформаційним ресурсом про цифровий контент мережі публічних бібліотек України.

Потужним українським ресурсом є електронна бібліотека «Історична спадщина України» – профільна тематична колекція рідкісних і цінних документів з фонду Національної історичної бібліотеки України, сформована з метою забезпечення вільного доступу всім користувачам та збереження пам'яток для прийдешніх поколінь.

Створені публічними бібліотеками України цифрові бібліотечно-інформаційні продукти краєзнавчої тематики мають важливе значення задля поширення релевантної інформації про становлення та здобуття української державності, особливості історичного розвитку нашого народу, його культуру, мову й традиції. Висловлено думку щодо соціальних медіа, які стали невід'ємною частиною бібліотечної діяльності, оскільки надають бібліотекам можливість залучати користувачів до багатоаспектної комунікації, одночасно просуваючи бібліотечні послуги та ресурси за межі географічних кордонів і фізичних бібліотечних просторів. Зростання використання соціальних медіа ставить перед бібліотеками нові виклики, щоб зберегти свій імідж у свідомості спільноти, яка працює у віртуальному середовищі. Використання сервісів соціальних мереж дає змогу суттєво збільшити обізнаність користувачів бібліотечних ресурсів про нові надходження, покращити їх обслуговування.

У третьому розділі на основі системного підходу визначено основні елементи системи обслуговування користувачів. Центральним елементом є цифрові бібліотеки, які розміщуються або на сайтах бібліотек, або на окремому сайті. Така система охоплює цифрову бібліотеку (цифровий бібліотечний фонд із відповідними сервісами), електронні каталоги та бази даних, матеріально-технічну базу, онлайн-замовлення, онлайн-спілкування між користувачем і бібліотекарем. Сервіси цифрових бібліотек є одним з інструментів системи, що

належать до інноваційного обслуговування користувачів. Для ознайомлення з цифровою бібліотекою користувачеві потрібні відповідні сервіси для доступу.

З'ясовано, що за останні десять років українські бібліотеки створили велику кількість нових бібліотечно-інформаційних продуктів і впровадили нові сервіси. Зокрема, забезпечено доступ користувачів до віддалених баз даних; надано доступ до інформації на нових видах носіїв; відкрито інтернет-класи та відеоабонемент; організовано віддалений доступ користувачів до бібліотечних ресурсів на вебсайтах бібліотечних установ, де представлено електронні каталоги, електронні виставки, бази даних, електронні картотеки тощо; створено єдині точки доступу на вебсайтах бібліотек до інформаційних ресурсів органів місцевого самоврядування; відкрито інформаційно-ресурсні центри на базі бібліотек; започатковано безкоштовну юридичну допомогу через заснування платформ правової інформації та організації консультацій юристів і багато іншого.

Доведено, що розбудова сервісів для українських бібліотек є стратегічним напрямом розвитку, де центром уваги є користувач та задоволення його потреб (інформаційних, пізнавальних, розважальних, освітніх, культурних, дозвіллєвих, комунікаційних тощо).

Установлено, що питання класифікації інформаційних потреб користувачів надзвичайно широке, проте жодна класифікація є не повною, а лише доповненням іншої.

Визначено, що мобільні бібліотечні сервіси – це ті послуги, які користувач може отримати у будь-який час та в будь-якому місці за допомогою мобільного телефона з підключеним мобільним інтернетом.

Доведено, що перспективою розвитку цифрових бібліотек є розбудова бібліотечних сервісів у напрямі персоналізації ресурсів і послуг на основі алгоритмів, які вивчають інформаційну поведінку користувача. Важливим є також продуктивний розвиток сервісів зі спільного використання даних, тезаурусів, наборів метаданих тощо.

Поняття бібліотечного сервісу передбачає результат бібліотечного обслуговування, що задовольняє певну потребу користувача. На початку 20-х років XXI ст. сервіси цифрових бібліотек істотно розширили можливості дистанційного обслуговування віддалених користувачів. Користувачам стали доступними імідж-каталоги, електронні каталоги, цифрові бібліотеки, корпоративні й тематичні бази даних, ресурси періодичних видань, вебсайти бібліотек та інформаційних центрів світу, а також віртуальні виставки. Поряд із цим упроваджувалися сервіси електронної довідки, електронної доставки документів, дистанційного запису до бібліотеки, онлайн-замовлення літератури й навігації за корисними інформаційними ресурсами. Вагоме значення в розвитку та популяризації цих послуг набули соціальні медіа.

Цифрова компетентність є однією з восьми ключових компетентностей, володіння якою в сучасному світі потрібно всім без винятку як для особистісної реалізації та розвитку, так і для працевлаштування, інтеграції у соціум, сталого способу життя в післявоєнному мирному суспільстві, для підтримки здорового способу життя і взагалі активного громадянства. Розвиток цифрових технологій у бібліотеках зумовлює упровадження нових способів обслуговування користувачів – від електронних каталогів до тематичних цифрових бібліотек. Володіючи високим рівнем цифрової компетентності, сучасний бібліотекар здатен ефективніше допомагати користувачу.

Визначено, що на сучасному етапі розвитку інформаційно-бібліотечної сфери дистанційні сервіси цифрових бібліотек розробляють з урахуванням фізичних, атмосферних, технічних, функціональних, операційних складників та розповсюдження позитивного досвіду.

Ключові слова: бібліотечно-інформаційна сфера, інформаційні ресурси, воєнний стан, електронна бібліотека, користувач бібліотеки, інформаційний сервіс, публічна бібліотека, цифровізація, цифрова трансформація, цифрова компетентність, цифрова культура, дистанційне обслуговування.

SUMMARY

Yudov A. M. Services of digital libraries in the user service system. – Qualifying scientific work on manuscript rights.

Dissertation for obtaining the scientific degree of Doctor of Philosophy in specialty 029 "Information, library and archival work". – Ministry of Education and Science of Ukraine, Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv, 2026.

The dissertation is devoted to the study of digital library services in the user service system.

Achieving the research objective required addressing the following tasks: to clarify the current state of scholarly development of the problem and the source base of the study; to characterize the regulatory and legal framework for the development of digital library services in the information and library sector; to examine the essence and content of the concepts of "electronic library", "digital library", "library service", "digital library services", and "user of digital library services"; to identify the features of digital libraries developed by leading libraries of Ukraine; to present user services as a system; to consider the digital competence of librarians and the information needs of users; and to outline promising directions for the further development of digital library services under contemporary conditions. The object of the study is user services in the digital environment, while the subject is digital library services within the system of user services.

The first section analyzes the state of scientific development of the topic of the activities of Ukrainian libraries in the context of informatization and digitalization, presents a systematized source base for the evolution of ideas about the formation of digital libraries in Ukraine and the introduction of digital services in user service, theoretical and methodological principles, and clarifies the conceptual and categorical apparatus of the study.

The analysis of scientific works showed that theorists and practitioners of the library and information sphere study the issues of the role and functions of the modern library (O. Voskoboynikova-Guzeva (Hryhorevska), S. Denbnovetsky, L. Dubrovina

and O. Onyshchenko, O. Ivashkevych, O. Klymenko and O. Sokur, L. Kravets, O. Kuzmenko and V. Zagumenna, M. Slobodianyk, I. Yarema); introduction of digital library services into the user service system (O. Antonyuk, S. Barannik, V. Bilous, Yu. Gorban, E. Zabyanov, N. Korzhyk, E. Kulyk, M. Maranchak, I. Mashtalyar, V. Medvedeva, M. Medved); features of the use of social media in library activities in conditions of rapid updating of information and communication technologies (O. Bak, I. Boroday, K. Viryutina, P. Vitushko, R. Voronina, M. Gruzdevich, A. Gumenchuk, T. Novalska, I. Perenesienko, L. Prysyazhna, D. Solovianenko, O. Sotskova, A. Strungar, L. Tatarchuk); theoretical and practical aspects of research on library users and the organization of their service (V. Bondarenko, O. Isayenko, L. Kononuchenko, N. Kunanets, O. Mastipan, T. Novalskoi, I. Panchenko, L. Prokopenko); the formation and functioning of Ukrainian digital libraries (including regulatory and legal support) and developments in the creation of the National Electronic Library (O. Zhelay, O. Zbanatska, M. Ivanova, O. Klymenko, V. Kopaneva, I. Lobuzin, K. Lobuzin, N. Loshchynska, O. Serbin, O. Sokur; the role of libraries in the system of social communications, ways and means of modernizing library processes and services (V. Zagumenna, S. Khrushch, V. Kushnaryov, A. Lyuty, I. Onyshchenko).

It was found that the scientific works of scientists focus on the implementation of digital technologies in the user service system, which is a complex and comprehensive process and requires constant technical and technological support. The theoretical basis of this process is based on the concepts of transforming information services and modernizing the entire library institution in accordance with the trends in the development of a digital society and technological innovations.

It was established that the issue of developing the Ukrainian information environment on a service basis, electronic resources and their place in the communications system is constantly in the field of view of specialists of the V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine. Also, an important source of research was the websites of leading libraries of Ukraine and digital library platforms formed by leading libraries of the world, etc.

It is noted that the national legislation as a whole has formed the foundations for the development of an information society, and regulatory legal acts have been adopted that regulate the activities of the library industry, in particular the introduction of information and communication technologies and the formation of electronic resources.

By the term "digital library", we mean a collection of digital works (texts, audio, video, graphics, etc.) and objects (computer files) hosted on a platform and managed by relevant services via the Internet. The paper proposes original definitions of the concepts of "digital library services" and "user of digital library services". Digital library services are defined as a set of virtual tools integrated into online digital library platforms that enable users to conveniently access digital works via the Internet from anywhere in the world, 24/7.A user of digital library services is defined as an individual who uses various digital library services to search for and work with digital works.

To accomplish the stated research objectives at various stages of the study, a combination of systemic, modeling, and statistical approaches was employed, alongside a comprehensive set of general scientific and specialized methods. These included analysis and synthesis, induction and deduction, the terminological method, comparison, descriptive analysis, comparative analysis, and sociological methods.

The second section establishes that particular attention should be paid to examining the experience of the world’s leading libraries, which actively implement project-based initiatives aimed at providing access to the most valuable resources as part of the cultural heritage of humanity. It also focuses on the specific features of the functioning of digital libraries developed on the websites of Ukrainian libraries, which are considered complex information systems.

Undoubtedly, the leading role in mastering the digital space is played by libraries in the United States. The Internet project Digital Public Library of America has united the best libraries, archives and museums of the United States of America on one platform to make their resources available. A significant project solution for digitizing library collections in the USA is the National Electronic Library Program, which is implemented under the direct leadership of the country's main library – the Library of

Congress. One of the first projects on the European continent is the European Library – an online portal that offers users quick and easy access to the collections of 48 national libraries of Europe and leading European scientific libraries. In the countries of Eastern Europe, national library portals with convenient services are being actively developed.

The development of the national documentary memory resource is a priority area of activity for Ukrainian libraries, archives, museums and other institutions related to national memory. The largest projects for digitizing resources of national importance are currently being implemented by the V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine. It is digitalization that made it possible to implement the idea of creating an integrated resource, the Electronic Library "Ukrainika" – a consolidated bibliographic and digital resource of the documentary heritage of Ukraine with the organization of access to reference, bibliographic, text resources, and the Digital Library of Historical and Cultural Heritage – contains digitized documents of the cultural heritage of the Ukrainian people in order to preserve for future generations unique monuments of writing and knowledge that may be lost or significantly damaged, making them available to all who wish to familiarize themselves with them, to facilitate further studies by researchers.

The electronic library "Culture of Ukraine", formed by the Yaroslav Mudryi National Library of Ukraine, is a complex multifunctional distributed information system for collecting, storing and providing access to multiple users simultaneously, linked to the library's electronic catalog, and is an integral part of the Unified Catalog of Digitized Publications, which is an integrated information resource about the digital content of the network of public libraries in Ukraine.

A powerful Ukrainian resource is the electronic library "Historical Heritage of Ukraine", which is formed by the National Historical Library of Ukraine – a specialized thematic collection of rare and valuable documents from the fund of this library in order to provide free access to all users and preserve them for future generations.

Digital library and information products on local history topics created by public libraries of Ukraine are of great importance for the dissemination of relevant

information about the formation and acquisition of Ukrainian statehood, the peculiarities of the historical development of our people, its culture, language and traditions. The study advances the view that social media have become an integral component of library activities, as they enable libraries to engage users in multifaceted communication while simultaneously promoting library services and resources beyond geographical boundaries and physical library spaces.

The growing use of social media by Internet users poses new challenges for libraries to maintain their image in the minds of the community operating in a virtual environment. The use of social networking services allows to significantly increase the awareness of library users about new arrivals and improve their service.

The third section, based on a systems approach, identifies the key components of the user service system. The central element of this system is digital libraries, which are hosted either on library websites or on dedicated platforms. Such a system encompasses a digital library (i.e., a digital collection with relevant services), electronic catalogs and databases, the material and technical infrastructure, online ordering services, and online communication between users and librarians. Digital library services constitute one of the key instruments of this system and are regarded as part of innovative user services. To effectively engage with a digital library, users require appropriate access services and tools.

It was found that over the past ten years, Ukrainian libraries have created a large number of new library and information products and introduced new services: users have been provided with access to remote databases; access to information on new types of media has been provided; online classes and video subscriptions have been opened; organized remote access of users to library resources on the websites of library institutions, which include electronic catalogs, electronic exhibitions, databases, electronic card indexes, etc.; created single access points on library websites to information resources of local government bodies; opened information and resource centers based on libraries; launched free legal aid through the establishment of legal information platforms and the organization of legal consultations, and much more.

It is proven that the development of services for Ukrainian libraries is a strategic direction of development, where the focus is on the user and the satisfaction of his needs (informational, cognitive, entertainment, educational, cultural, leisure, communication, etc.).

It is established that the issue of classifying users' information needs is extremely broad, but no classification is complete, but only a complement to another.

It is determined that mobile library services are those services that the user can receive at any time and in any place using a mobile phone with a connected mobile Internet.

It is proven that the prospect of developing digital libraries is the development of library services in the direction of personalizing resources and services based on algorithms that study the information behavior of the user. It is also important to productively develop services for sharing data, thesauri, metadata sets, etc.

The concept of a library service is understood as the outcome of library provision aimed at satisfying a specific user need. In the early 2020s, digital library services significantly expanded the possibilities for remote access and service delivery to geographically distant users. Users gained access to image catalogs, electronic catalogs, digital libraries, corporate and thematic databases, periodical resources, the websites of libraries and information centers worldwide, as well as virtual exhibitions. At the same time, services such as electronic reference assistance, electronic document delivery, remote library registration, online literature ordering, and navigation through relevant information resources were actively implemented. Social media have also assumed a significant role in the development and promotion of these services.

Digital competence is one of the eight key competencies that everyone in the modern world needs, without exception, both for personal fulfillment and development, as well as for employment, integration into society, a sustainable lifestyle in a post-war peaceful society, maintaining a healthy lifestyle and, in general, active citizenship. Digital technologies offer libraries the opportunity to introduce new ways of serving users - from electronic catalogs to thematic digital libraries. Possessing a

high level of digital competence, a modern librarian is able to help the user more effectively.

It has been determined that at the current stage of development of the information and library sphere, remote services of digital libraries are developed taking into account the physical, atmospheric, technical, functional, operational components and the dissemination of positive experience.

Keywords: library and information sphere, information resources, martial law, electronic library, library user, information service, public library, digitalization, digital transformation, digital competence, digital culture, remote service.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Наукові праці, в яких опубліковано основні наукові результати дисертаційного дослідження

Статті у наукових фахових виданнях України

1. Юдов А. М. Традиційні та сучасні бібліотечні сервіси: трансформаційні перетворення. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2023. № 3. С. 34–41. DOI: 10.32461/2409-9805.3.2023.290980

2. Юдов А. Соціальні медіа як ефективний інструментарій віддалених сервісів цифрових бібліотек. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2024. № 14. С. 55–64. DOI: 10.31866/2616-7654.14.2024.318310

3. Юдов А. М. Електронні сервіси в діяльність українських бібліотек: нормативно-правове забезпечення. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2025. № 67. С. 125–137. DOI: https://doi.org/10.31516/2410-5333.067.09

Опубліковані праці апробаційного характеру

4. Yudov A. (Юдов А.) The main types of recommendation systems in the context of development of digital libraries (Основні типи рекомендаційних систем в контексті розвитку цифрових бібліотек). *Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку* : матер. міжнар. наук. конф., 17–18 листоп. 2022 р. Харків : ХДАК, 2022. С. 226–228. URL: http://rio-khsac.in.ua/konfer.html

5. Юдов А. М. Перспективи обслуговування користувачів цифрових бібліотек. *Молодіжна наука КНУКіМ – 2022 :* матеріали Всеукр. звіт. наук.-практ. конф. здобувачів вищ. освіти і молодих учених, Київ, 24–25 листоп.

2022 р. / М-во освіти і науки України, Київ. нац. ун-т культури і мистецтв, Ф-т післядиплом. освіти, Від. аспірантури і докторантури, Рада молодих вчених КНУКіМ, Студент. наук. т-во КНУКіМ ; оргком. конф.: Ю. В. Трач, М. В. Лисинюк, М. А. Бондар, К. В. Матвєєва. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2022. С. 20–23. URL: https://tinyurl.com/yn2c22d6

6. Юдов А. М. Бібліотечно-інформаційні фахівці XXI століття. *Бібліотека. Люди. Війна. Втрати і звершення:* зб. тез і повідомлень Всеукр. наук.-практ. конф., 8 листоп. 2023 р. Київ : [б. в.], 2023. С. 378–382. URL: https://tinyurl.com/3breu5r2

7. Юдов А. М. Міжнародні проєкти цифрових бібліотек. *Короленківські читання 2023 «Бібліотеки, архіви, музеї в умовах війни»* : матеріали XXVI Всеукр. онлайн. наук.-практ. конф., 25–26 жовт. 2023 р. Харків: [б. в.], 2024. С. 141–145. URL: https://tinyurl.com/nhh3zywy

8. Юдов А. М До питання про традиційні та сучасні бібліотечні сервіси. *Інформація, комунікація та управління знаннями в глобалізованому світі* : зб. матеріалів Шостої міжнар. наук. конф., Київ, 18–20 травня 2023 р. Київ [б. в.], 2023. С. 156–159. URL: https://tinyurl.com/yc4vcxpk

9. Юдов А. М. Групування користувачів цифрових бібліотек за рівнем володіння інформаційними технологіями: Зарубіжний досвід. *Інформація, комунікація та управління знаннями в глобалізованому світі* : зб. матеріалів Сьомої міжнар. наук. конф. (Київ, 23–25 травня 2024 р.) / упоряд. Н. І. Кобижча, М. М. Цілина. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2024. С. 147–148. URL: https://tinyurl.com/bdhym6hp

10. Юдов А. До питання класифікації користувачів цифрових бібліотек. *Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації*: стан, проблеми та перспективи : матеріали IX Міжнародної наук.-практ. конф., 21 листоп. 2024 р. Полтава : [б. в.], 2024. С. 194–202. URL: https://tinyurl.com/jz43taxx

11. Юдов А. Трансформації бібліотечних сервісів в Україні. *Інформація, комунікація та управління знаннями в глобалізованому світі* : зб. матеріалів Восьмої міжнар. наук. конф., м. Київ, 15–17 травня 2025 р. / редкол.:

Ю. І. Горбань, Т. В. Новальська, О. О. Каракоз [та ін.]. ; упоряд. О. О. Гарачковська, Л. І. Прокопенко. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2025. Ч. 2. С. 36–38.

12. Юдов А. Цифрові сервіси публічних бібліотек України краєзнавчої тематики. *Поєднати минуле, сучасне й майбутнє: краєзнавство на захисті історико-культурної спадщини України* : зб. тез і повідомл. Всеукр. наук.-практ. конф., м. Київ, 5–6 листоп. 2025 р. Київ, 2025. С. 567–570. URL: https://nibu.kyiv.ua/media/uploads/2025/10/20/gltbda.pdf (дата звернення: 03.03.2026).

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ…….. **20**

ВСТУП…… **21**

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СЕРВІСІВ ЦИФРОВИХ БІБЛІОТЕК У СИСТЕМІ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ……. **27**

1.1. Стан наукової розробленості проблеми сервісів цифрових бібліотек у системі обслуговування користувачів……. **27**

1.2. Нормативно-правове забезпечення впровадження електронних сервісів у діяльність українських бібліотек ……..……. **46**

1.3. Понятійний апарат та методи дослідження……..... **55**

Висновки до розділу ..…… **67**

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ СЕРВІСІВ ЦИФРОВИХ БІБЛІОТЕК……. **70**

2.1. Міжнародні проєкти цифрових бібліотек: контент та сервіси **70**

2.2. Сервіси українських цифрових бібліотек……..... **86**

2.3. Соціальні медіа як ефективний інструментарій сервісів цифрових бібліотек……. **100**

Висновки до розділу ..…… **107**

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ ТЕНДЕНЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ……. **110**

3.1. Системний підхід в обслуговуванні користувачів…….. **110**

3.2. Трансформація традиційних бібліотечних сервісів..……... **122**

3.3. Цифрова компетентність бібліотекарів – основа дистанційного обслуговування користувачів ……. **140**

Висновки до розділу……..... **153**

ВИСНОВКИ……. **156**

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……... **164**

ДОДАТКИ…… **192**

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ДНПБУ ім. В. О. Сухомлинського	Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В. О. Сухомлинського
Дніпропетровська ОУНБ ім. Первоучителів слов'янських Кирила і Мефодія	Дніпропетровська обласна універсальна наукова бібліотека імені Первоучителів слов'янських Кирила і Мефодія
ЕБ	електронна бібліотека
ЕК	електронний каталог
ЄС	Європейський Союз
НБУ ім. Ярослава Мудрого	Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого
НБУВ	Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського
НЕБУ	Національна електронна бібліотека України
НІБУ	Національна історична бібліотека України
ОННБ	Одеська національна наукова бібліотека
ОУНБ	обласна універсальна наукова бібліотека
ЦБ	цифрова бібліотека
ШІ	штучний інтелект
GABRIEL	Gateway and Bridge to Europe's National Libraries
DPLA	Digital Public Library of America
LIBER	Ligue des Bibliothéques Européennes de Recherche
NDL	National Digital Library
ORBIS	Open Repository Base on International Strategic Studies
WDL	World Digital Library

ВСТУП

Актуальність дослідження. З часів зародження людства книги завжди були невід'ємною частиною його існування та культурного самовизначення. Завдяки технічним інноваціям проникнення книг у життя сучасної людини є максимальним – вона стає споживачем книг скрізь і в будь-якому форматі. Стрімке зростання кількості завантаження електронних книг, порівняно з продажами паперових книг на початку XXI ст., призвело до зміщення акцентів у видавничій справі від форматів фізичних носіїв до онлайн-продуктів і послуг. Наразі книга є однією з найпоширеніших форм донесення інформації, розміщеної онлайн. Зараз у Всесвітній мережі працюють сотні сервісів потокового передавання та завантаження книг. Деякі з доступних книжкових колекцій наближаються до десяти мільйонів, і це створює серйозну проблему для пошуку й організації книжкового вмісту.

Актуальність дослідження зумовлена складністю та багатоаспектністю проблематики цифрових бібліотек, експлуатацію яких здійснюють користувачі різного рівня досвідченості; еволюцією взаємодії між собою читачів та впливу на подальший розвиток їх інтересів; необхідністю дослідження найсучасніших методів і перспектив розвитку галузі у найближчому майбутньому.

Сьогодні потребує вдосконалення діяльність бібліотечних інституцій та інфраструктури, що забезпечує створення, розповсюдження, акумулювання, зберігання, архівування та доступ до інформації і знань у цифрових форматах. Адже розповсюдження цифрових технологій призвело до втрати пріоритету бібліотек у сфері інформаційного забезпечення. Саме тому сучасний бібліотечний інститут змушений, залучаючи в роботу новітні інформаційні технології, шукати нові форми обслуговування, упроваджувати нові сервіси.

Нині актуальним залишається питання вдосконалення сервісів цифрових бібліотек у системі обслуговування користувачів задля покращення бібліотечного обслуговування. Парадигма формування інформаційного суспільства та становлення суспільства знань в умовах війни за незалежність

України, подальшого післявоєнного відновлення країни та інтеграції в європейське співтовариство професійно значущим робить обґрунтування концептуального варіанта української системи обслуговування користувачів через упровадження сервісів цифрових бібліотек як невід'ємного складника консолідованого інформаційного простору.

Зв'язок роботи з науковими програмами, темами. Дисертацію виконано в межах цільових комплексних програм науково-дослідницьких робіт Київського національного університету культури і мистецтв (КНУКіМ) «Актуальні проблеми інформаційно-комунікаційної науки й освіти» (державний реєстраційний номер 0118U100212) і «Бібліотечна, інформаційна та архівна справа як предмет комплексного дослідження: теорія, історія, практика» (державний реєстраційний номер 0124U001231), а також пов'язано з планом наукової і навчально-методичної роботи кафедри інформаційної діяльності та зв'язків з громадськістю КНУКіМ.

Мета – обґрунтувати теоретико-методичні й організаційні засади впровадження сервісів цифрових бібліотек у систему обслуговування користувачів.

Досягнення поставленої мети визначило вирішення таких **завдань**:

– з'ясувати стан наукової розробленості сервісів цифрових бібліотек у системі обслуговування користувачів;

– охарактеризувати нормативно-правові засади розвитку сервісів цифрових бібліотек в інформаційно-бібліотечній сфері;

– дослідити понятійний апарат предметної галузі, зокрема такі ключові поняття, як «електронна бібліотека», «цифрова бібліотека», «бібліотечний сервіс», «сервіси цифрової бібліотеки», «користувач сервісів цифрової бібліотеки»;

– проаналізувати міжнародні проєкти цифрових бібліотек та сервіси українських цифрових бібліотек;

– представити обслуговування користувачів як систему;

– розглянути цифрову компетентність бібліотекарів та інформаційні потреби користувачів;

– окреслити перспективні напрями подальшого розвитку сервісів цифрових бібліотек у сучасних умовах.

Об’єкт дослідження – обслуговування користувачів у цифровому середовищі.

Предмет дослідження – сервіси цифрових бібліотек у системі обслуговування користувачів.

Методи дослідження. Застосовано системний, модельний і статистичні підходи. Системний підхід допоміг виявити основні елементи системи обслуговування користувачів та дослідити взаємозв’язки між ними. Модельний – представити схематично моделі бібліотечного сервісу й сервісу цифрової бібліотеки. Статистичний підхід засвідчив тенденцію до зростання кількості звернень на вебсайти публічних бібліотек. Методи аналізу та синтезу, логічний, структурний і порівняльний методи дали можливість систематизувати й узагальнити теоретико-методологічні засади розвитку дистанційних сервісів цифрових бібліотек, проаналізувати й осмислити актуальні практики діяльності українських бібліотек, а також виявити специфіку використання різних типів соціальних медіа в бібліотечній сфері. Метод когнітивного аналізу застосовано для визначення основних характеристик соціальних медіа як інструментів дистанційних сервісів цифрових бібліотек. Використання методів дедукції та узагальнення сприяло формулюванню підсумкових висновків дослідження.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що у дисертаційному дослідженні

вперше:

– доведено необхідність широкого впровадження в бібліотечну діяльність України сервісів цифрових бібліотек задля ефективного обслуговування користувачів, а цифровізацію розглянуто як дієвий інструментарій розбудови бібліотечних сервісів;

– запропоновано власне визначення понять «сервіси цифрової бібліотеки» та «користувач сервісів цифрової бібліотеки»;

– визначено основні елементи сучасної системи обслуговування користувачів: цифрова бібліотека (цифровий бібліотечний фонд із відповідними сервісами), електронні каталоги та бази даних, матеріально-технічна база, онлайн-замовлення, онлайн-спілкування між користувачем та бібліотекарем. Усі елементи між собою мають тісний взаємозв'язок;

– розроблено модель сервісу цифрової бібліотеки;

удосконалено:

– систему персональних рекомендацій для користувачів з різним досвідом навичок у цифрових бібліотеках; визначено перспективні напрями подальшого розвитку цифрових бібліотек у сучасних умовах;

– визначення поняття «цифрова бібліотека»;

набули подальшого розвитку:

– терміносистема предметної галузі, зокрема поняття «бібліотечний сервіс», «електронна бібліотека»;

– реалізація міжнародних проєктів цифрових бібліотек, що відбувається на основі постійного впровадження додаткових сервісів з єдиною точкою доступу до ресурсів;

– уявлення про особливості використання соціальних медіа як ефективного інструментарію сервісів цифрових бібліотек, поглиблено розуміння їх використання для ефективного обслуговування користувачів;

– уявлення про перспективи розвитку цифрових бібліотек України, які мають розбудовувати бібліотечні сервіси в напрямі персоналізації ресурсів і послуг на основі алгоритмів, які вивчають інформаційну поведінку користувача;

– потреба активного впровадження штучного інтелекту в алгоритми як глибокого пошуку, так і аналізу текстів і даних, програмних продуктів для оперування великими даними.

Практичне значення результатів полягає в тому, що сформульовані у дослідженні положення та висновки розширюють наукові знання про впровадження сервісів цифрових бібліотек у систему обслуговування користувачів в умовах цифровізації. Результати дисертації можуть бути застосовані в бібліотечній практиці як науково-методична база діяльності окремої книгозбірні із запровадження інформаційно-комунікаційних технологій в обслуговуванні користувачів та інтерактивної електронної комунікації з ними у соціальних мережах. Результати дослідження доцільно використовувати в освітньому процесі профільних закладів вищої освіти, зокрема в системі підготовки та перепідготовки фахівців зі спеціальності В 13 «Бібліотечна, інформаційна та архівна справа», для оновлення змісту навчальних компонент бібліотекознавчого циклу.

Особистий внесок здобувача. Усі результати дослідження є особистими напрацюваннями дисертанта. Наукові праці, які розкривають основні положення дисертації, є одноосібними. Усі наукові положення, висновки та пропозиції, що винесено на захист, здобувач отримав особисто.

Апробацію результатів дослідження здійснено на міжнародних і всеукраїнських наукових і науково-практичних конференціях: «Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку» (Харків, 2022), «Молодіжна наука КНУКіМ – 2022» (Київ, 2022), «Інформація, комунікація та управління знаннями в глобалізованому світі» (Київ, 2023, 2024, 2025), «Короленківські читання 2023. Бібліотеки, архіви, музеї в умовах війни» (Харків, 2023), «Бібліотека. Люди. Війна. Втрати і звершення» (Київ, 2023), «Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми та перспективи» (Полтава, 2024), «Поєднати минуле, сучасне й майбутнє: краєзнавство на захисті історико-культурної спадщини України» (Київ, 2025).

Публікації. Основні положення та результати дослідження викладено у 12 одноосібних публікаціях, з яких: 3 статті – у виданнях, включених до переліку наукових фахових видань України за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»; 9 праць апробаційного характеру.

Структура та обсяг дисертації. Дослідження складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (242 найменування), додатка. Загальний обсяг дисертації становить 194 сторінок, основного тексту – 143 сторінки.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СЕРВІСІВ ЦИФРОВИХ БІБЛІОТЕК У СИСТЕМІ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

1.1. Стан наукової розробленості сервісів цифрових бібліотек у системі обслуговування користувачів

Розвиток і розповсюдження цифрових технологій призводить до втрати пріоритету бібліотек у сфері інформаційного забезпечення. Сучасний бібліотечний інститут змушений шукати нові форми обслуговування, упроваджувати нові сервіси, використовуючи новітні інформаційні технології. Діяльність українських бібліотек нині в кризових умовах активно трансформується – від підтримки традиційного бібліотечного сховища до розбудови функціонально нового напряму – інформаційного хабу, інформаційного центру, інформаційного комплексу. Бібліотекар є експертом, який сприяє задоволенню інформаційних потреб користувача через організацію навігації та пошуку інформаційних ресурсів. У перспективі цифрові колекції бібліотек стануть елементами структурних блоків Національної електронної бібліотеки України, мета створення якої – презентація писемної історико-культурної спадщини українського народу та розширення доступу до документів з єдиної точки доступу. Для ефективного її функціонування виникає об’єктивна необхідність упровадження зручних сервісів, що актуалізує вивчення проблеми.

Наукові розвідки цього спрямування зосереджувалися в таких основних напрямах: роль сучасної бібліотеки; бібліотечні сервіси та їх оновлення; дослідження користувачів бібліотек та їх обслуговування; формування цифрових колекцій та організація доступу до них; використання технологій віртуальної і доповненої реальностей; цифрові компетентності бібліотекарів, користувачів;

залучення соціальних мереж у діяльність бібліотек; інформаційно-мережева культура.

Теоретики та практики бібліотечної справи активно дискутують щодо ролі сучасної бібліотеки. Цьому питанню приділяють увагу українські дослідники: О. Воскобойнікова-Гузєва [13], С. Денбновецький [26], Л. Дубровіна і О. Онищенко [33], О. Івашкевич [49], О. Клименко і О. Сокур [53], О. Кузьменко і В. Загуменна [66], М. Слободяник [150], І. Ярема [181] та інші.

Функціональне навантаження української бібліотечної сфери, на переконання І. Яреми, визначається інформаційними потребами як окремих користувачів, так і запитів суспільства в цілому [181]. Саме ця тенденція, стверджує дослідник, сьогодні визначає вектор розвитку інформаційної функції через формування бібліотечно-інформаційного контенту на сайтах українських бібліотек, сторінках у соціальних мережах і в блогах.

Бібліотека, як соціальний інститут, постає активним учасником суспільних комунікацій, бере участь у глобальних інформаційних обмінах та має інформаційний вплив на суспільство. О. Воскобойнікова-Гузєва розглядає бібліотеку крізь призму медіапростору, зокрема в контексті суспільного використання соціальних медіа та як рівноправного учасника його формування [13]. Учена доводить, що сьогодні вкрай необхідно посилення уваги до взаємодії та скоординованого формування консолідованих інформаційних ресурсів бібліотек, архівів і музеїв.

Варто погодитися із С. Денбновецьким, що сучасні процеси у сфері цифровізації українських бібліотек безпосередньо пов’язані з упровадженням новітніх інформаційних технологій, до яких вони змушені постійно адаптуватися в процесі своєї діяльності [26]. Розвиваючи цю думку, А. Гуменчук підкреслює, що ефективність діяльності сучасної бібліотеки значною мірою визначається інтеграцією інноваційних технологій, зокрема засобів штучного інтелекту, хмарних і мобільних технологій, у формування єдиного цифрового інформаційно-комунікаційного простору суспільства, важливим складником якого є бібліотечний інститут [22].

Проблематика оновлення бібліотечних сервісів є однією з актуальних тем сучасного бібліотекознавства, яка привертає увагу багатьох дослідників. Зокрема, особливості використання соціальних медіа та мультимедійних технологій для репрезентації літературного клубу бібліотеки розглядає С. Бараннік [3]; створення бібліотечних сервісів та адаптація бібліотек до сучасного інфопростору є предметом дослідження в публікації В. Білоус [8]; бібліотечний сервіс і процес упровадження новітніх технологій у діяльність бібліотеки вивчає М. Медведь [91]; особливості віддаленого обслуговування та впровадження новітніх онлайн-сервісів публічних бібліотек в умовах російсько-української війни з'ясовують Ю. Горбань, Л. Прокопенко, О. Каракоз [19]; особливості використання соціальних медіа в діяльності бібліотек в умовах воєнного стану вивчає Є. Забіянов [43]; аналізу цифрових сервісів як основи дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів присвячено публікацію І. Машталяр та Т. Яворської [88]; основні інструменти просування бібліотечної продукції в соціальних медіа та залучення краудфандингу дослідила О. Антонюк [1] тощо.

Історіографічний аналіз засвідчує, що особливості використання соціальних медіа в діяльності бібліотек є надзвичайно актуальним питанням для бібліотечної галузі, проте його дослідження, незважаючи на значний масив наукових публікацій і розвідок (О. Бак, І. Бородай, К. Вірютіна, П. Вітушко, Р. Вороніна, М. Груздєвич, А. Гуменчук, Т. Новальська, І. Перенесієнко, Л. Присяжна, О. Соцкова, Л. Татарчук та інші), перебуває на початковому етапі передусім у зв'язку з безпрецедентними темпами оновлення інформаційно-комунікаційних технологій та динамікою розвитку цифрових бібліотечних практик.

Теоретичні та практичні аспекти результатів досліджень користувачів бібліотек та їх обслуговування висвітлено в працях В. Бондаренко [10], О. Ісаєнка [52], Л. Кононученко [58], Н. Кунанець [68], Т. Новальської [98], Л. Прокопенко [130].

О. Ісаєнко представив комплексну трикомпонентну модель інформаційного обслуговування в сучасній бібліотеці й окреслив стратегічні напрями розвитку інноваційних технологій у системі бібліотечного інформаційного обслуговування [52]. Т. Новальська узагальнила поняття «бібліотечне читачезнавство», яке репрезентує самостійну галузь знань бібліотечної науки [98]. Дослідниця розробила концепцію бібліотечного читачезнавства як складника спеціального бібліотекознавства й окреслила шляхи розбудови українського читачезнавства.

Н. Кунанець розглянула процес розбудови інформаційно-бібліотечного обслуговування осіб з особливими потребами з акцентом на кадрове забезпечення бібліотек й технологічні засади функціонування та формування інформаційного контенту [68]. Дослідниця робить висновок щодо доцільності запровадження механізмів інклюзивного інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів. Л. Прокопенко на основі досвіду Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій виокремила основні напрями розбудови бібліотечного обслуговування в українських і закордонних бібліотеках для людей з особливими потребами [130].

В. Бондаренко комплексно дослідила зміст, специфіку та основні тенденції сучасного функціонування бібліотечного інтернет-сервісу як ефективного засобу комунікації бібліотеки з користувачами [10]. Дослідниця проаналізувала й узагальнила досвід упровадження в систему бібліотечного онлайн-обслуговування сучасних інтерактивних інформаційних технологій та окреслила перспективні напрями розвитку різних форм і сервісів інтернет-обслуговування в контексті сучасної трансформації бібліотек в універсальні інформаційно-комунікаційні центри в умовах глобалізаційних перетворень.

Огляд контингенту користувачів бібліотек та їх окремі категорії через призму соціологічних досліджень подано в статті О. Мастіпан [87]. Зокрема, виокремлено пріоритетні напрями навчання інформаційної культури, а також обґрунтовано можливість використання поняття «клієнт» замість «користувач». І. Панченко систематизував, проаналізував і структурував властивості цифрової

бібліотеки, схарактеризував спеціалістів цифрової бібліотеки та визначив методи комунікації з користувачем на прикладі діяльності бібліотеки Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К. Д. Ушинського [166].

Окремі зміни, що простежуються в діяльності сучасних українських бібліотек, аналіз чинників, які їх зумовлюють, а також питання освоєння цифрового середовища в бібліотеках, зокрема через оцифрування традиційних каталогів, розглянуто у статті Г. Салати [144].

Українські дослідники Н. Бойчук, Ю. Горбань, В. Добровольська, О. Каракоз, В. Касьян, Т. Новальська, Л. Прокопенко, Л. Чередник актуалізують питання формування в бібліотеках цифрових колекцій і забезпечення доступу до них в умовах російсько-української війни. В. Добровольська досліджує цифровізацію культурної спадщини в умовах воєнного стану крізь призму інформаційно-документаційної діяльності бібліотек, архівів, музеїв, які є ключовими щодо збереження національної культурної спадщини [30]. Учена доводить, що цифровізація культурної спадщини є життєво необхідним інструментом збереження національної ідентичності в умовах війни. Українські бібліотеки запровадили нові форми та сервіси в обслуговуванні користувачів: віртуальні виставки й екскурсії, онлайн-презентації книжок, відеолекції, електронні бібліотеки тощо.

На переконання Т. Новальської і Н. Бойчук, звернення до джерел історичної пам’яті є обов’язковою умовою формування національної ідеї українців задля захисту базових культурних цінностей, об’єднання та підтримки духовних сил суспільства [95]. Дослідниці переконливо доводять, що український бібліотечний інститут є важливим складником соціально-комунікаційної структури держави, що реалізує державну політику у сфері соціальної, історичної та національної пам’яті через організацію збереження цих джерел, поширення правдивої інформації про Україну у світі, акумуляцію обґрунтованих знань про минуле та сьогодення країни і її народу, спрямованих на формування та утвердження історичної пам’яті.

Публічні бібліотеки – важливий складник ресурсної бази держави та осередок доступу до інформації. Ю. Горбань, О. Каракоз і Л. Прокопенко в спільному дослідженні переконливо доводять, що нині ця мережа змушена оперативно трансформувати свою діяльність задля власного виживання та задоволення інформаційних потреб населення у своїх громадах в умовах російсько-української війни [19]. Дослідники виокремили основні напрями цифрової трансформації публічних бібліотек України: формування електронних ресурсів, упровадження цифрових сервісів, використання соціальних медіа, підтримку цифрової грамотності в громадах [17].

У презентації проєктів документів створення Національної електронної бібліотеки України авторський колектив (О. Бруй, І. Бірюкова, С. Доценко, Н. Розколупа та Т. Чорна [11]) представив вичерпну інформацію стосовно планів збереження документальної спадщини України та поліпшення якості обслуговування користувачів через упровадження цифрових технологій.

Дослідження О. Клименко і О. Сокур [54] зосереджене на вивченні нормативно-правового підґрунтя України в контексті розбудови Національної електронної бібліотеки. Учені з’ясували, що чинна українська нормативно-правова база загалом відповідає сучасним вимогам щодо ефективного розвитку інформаційно-бібліотечної сфери, проте потребує гармонізації національного законодавства відповідно до норм міжнародного права.

Теоретичні та практичні аспекти становлення електронних бібліотек, зокрема нормативно-правового забезпечення, а також питання розбудови Національної електронної бібліотеки розглянуто в розділі колективної монографії О. Сербіна та О. Збанацької [146]. Підсумовуючи, автори зазначають, що створення Національної електронної бібліотеки України є «складним завданням, що потребує вирішення змістових, методичних, організаційних, технологічних та технічних питань» [146, с. 105].

Глибокі дослідження сучасної організації роботи українських цифрових бібліотек здійснили І. Лобузін [72] і К. Лобузіна [75; 78; 80; 81]; у співавторстві з іншими дослідниками [71; 77; 82–84]. У монографії І. Лобузіна «Цифрові

бібліотечні проекти: технологічні рішення та управління життєвим циклом колекцій» [72] розглянуто широке коло питань щодо реалізації бібліотечних цифрових проєктів з оцифрування історико-культурного надбання, а також організації бібліотечних цифрових технологічних комплексів. Зроблено висновок, що необхідною умовою організації системи управління бібліотечними цифровими колекціями є інтеграція з програмним комплексом самої бібліотеки.

У монографії К. Лобузіної «Технології організації знаннєвих ресурсів у бібліотечно-інформаційній діяльності» [75] комплексно розглянуто проблему створення, систематизації та менеджменту бібліотечних інформаційних ресурсів у контексті соціокомунікаційних процесів. Дослідниця запропонувала шляхи вирішення питання оновлення та забезпечення інтелектуального доступу до масивів історико-культурної й наукової інформації, що зберігаються в документальних джерелах бібліотечних фондів.

Колективну монографію Інституту інформаційних технологій Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського «Бібліотечні портали знань» присвячено використанню порталів знань у діяльності наукових бібліотек задля консолідації та впровадження єдиної системи організації ресурсів [5]. Автори розглянули принципи функціонування бібліотечних порталів знань, технології їх упорядкування та впроваджені сервіси задля вдосконалення доступу до джерел наукової інформації.

У монографії «Бібліотека як центр збереження інформаційних ресурсів Інтернету» [62] В. Копанєва обґрунтувала необхідність розбудови бібліотечної діяльності зі створення нової інформаційної реальності – фонду плинних мережевих ресурсів. Учена запропонувала технологію інформаційного опрацювання таких ресурсів, основу якої становить використання Дублінського ядра метаданих і повнотекстове індексування.

У сучасних бібліотекознавчих дослідженнях значну увагу приділено ролі бібліотек у системі соціальних комунікацій та оновленню бібліотечних процесів і сервісів. У монографії О. Желай «Електронний сервіс сучасної бібліотеки» [41] здійснено ґрунтовний аналіз функціонування електронних сервісів сучасних

бібліотек і досліджено їх ефективність у процесі обслуговування різних категорій користувачів.

Упровадження електронних сервісів у діяльність українських бібліотек є постійним предметом дисертаційних досліджень таких науковців, як Н. Коржик [63], Є. Кулик [67], М. Маранчак [86], В. Медведєва [90], Д. Солов'яненко [151], А. Струнгар [156] та інших.

Н. Коржик дослідила ефективність упровадження електронного абонемента в бібліотечну діяльність та запропонувала вдосконалення його сервісних форм в умовах інтеграції інформаційно-комунікаційних складників системи соціальних комунікацій [63]. Дослідниця розробила алгоритми роботи електронного абонемента як функціональної підсистеми інтегрованої автоматизованої бібліотечно-інформаційної системи із широкими можливостями інформаційного сервісу.

У дисертаційному дослідженні Є. Кулик [67] проаналізовано вплив інформаційно-мережевої культури на трансформацію бібліотечно-інформаційного обслуговування юнацької аудиторії. Визначено чинники, які стримують упровадження інтерактивних технологій у бібліотечну практику, а також окреслено основні напрями модернізації обслуговування користувачів із застосуванням сучасних мережевих сервісів.

У дисертації М. Маранчака [86] розглянуто сучасні підходи до репутаційного інтернет-маркетингу в діяльності публічних бібліотек України. Дослідник наголошує, що підтримці позитивного іміджу бібліотеки в інформаційному просторі сприяють якісне обслуговування різних категорій користувачів, увага до потреб людей з особливими потребами, системна комунікація в соціальних мережах, а також регулярне створення пресрелізів та інших PR-матеріалів, орієнтованих на зміцнення репутації бібліотечної установи.

В. Медведєва дослідила особливості розвитку технологій дистанційного обслуговування користувачів електронними науково-інформаційними ресурсами; розглянула за умов інформатизації українського суспільства

значення бібліотечного інституту, яке полягає в розширенні доступу до інформації для всіх категорій користувачів, що обумовлює зростання інформаційного та творчого потенціалу суспільства [90].

Д. Солов'яненко [151] здійснив комплексний аналіз упровадження телекомунікаційних технологій у сферу обслуговування користувачів українських бібліотек. У дослідженні вперше простежено динаміку підключення бібліотек України до інтернету та процес створення власних вебресурсів. Запропоновано цілісну модель бібліотечного інтернет-сервісу, розроблену з урахуванням стандарту ISO 13407-1999 «Людиноцентричні процеси проєктування інтерактивних систем» і вимог бібліотекознавства до організації інтерактивного обслуговування користувачів. Також визначено перспективи розширення використання інтернет-, екстранет- та інтранет-технологій у бібліотечному сервісі й окреслено чинники, що визначають темпи розвитку бібліотечного інтернет-обслуговування в Україні.

А. Струнгар обґрунтував доцільність розроблення засад побудови інформаційно-аналітичного порталу наукової бібліотеки, що передбачає формування проблемно-орієнтованих вебресурсів та організацію їх взаємовикористання з ресурсами мережі загальнодержавних і регіональних аналітичних центрів [156]. Дослідник запропонував структуру, яка поєднує зовнішні та внутрішні пошукові засоби для забезпечення індексації науково-аналітичної інформації загального й локального використання.

М. Іванова [48] визначила ключові засади цифровізації та значення українських бібліотек у цьому процесі, розглядаючи його крізь призму нормативно-правового регулювання. Н. Лощинська [85], спираючись на аналіз українського законодавства, дійшла висновку, що більшість нормативно-правових документів орієнтовані на розвиток інформаційно-бібліотечної сфери, упровадження цифрових технологій, забезпечення відкритого доступу користувачів до електронних інформаційних ресурсів, дотримання авторського права в інформаційно-пошукових системах, а також розвиток і вдосконалення інформаційно-бібліотечних ресурсів.

Питання використання імерсивних технологій у діяльності електронних бібліотек висвітлено в публікації С. Хрущ, В. Кушнарьова, А. Лютого та І. Онищенка [162]. Автори акцентують увагу на доцільності впровадження штучного інтелекту в бібліотечну сферу, зокрема для формування персоналізованих рекомендацій користувачам. Ця тема також стала предметом дослідження В. Загуменної [44]. Учена доводить, що бібліотеки не мають ігнорувати кіберпростір імерсивних технологій, адже прагнення адаптувати їх до креативних стартап-проєктів включно з віртуальною, доповненою та змішаною реальністю в підсумку сприятиме не тільки покращенню іміджу бібліотечного інституту, а й зацікавленості в індивідуальному підході до кожного користувача, оперативності та якості обслуговування завдяки впровадженню електронної інфраструктури, оцифровування задля збереження історико-культурного надбання українського народу.

Вивчення досвіду діяльності провідних бібліотек світу – актуальне завдання українського бібліотекознавства. О. Політова й О. Григоревська, висвітлюючи діяльність Бібліотеки Університету Хайме І в Кастельйон-де-ла-Плана (Іспанія), акцентують на позитивному досвіді з організації доступу до зовнішніх засобів і відкритих світових інформаційних ресурсів [105]. Учені наголошують, що принципи та якість організації дистанційних сервісів для освітніх і наукових досліджень можуть слугувати моделлю для впровадження в бібліотечну діяльність українських наукових бібліотек.

Світовий досвід свідчить, що важливим для розвитку бібліотечної галузі країни є створення інформаційно-бібліотечних мереж для забезпечення інформаційних потреб користувачів, застосування нових форм роботи [32]. А впровадження інформаційних технологій допомагає в налагодженні зручних сервісів для задоволення інформаційних потреб через віртуальні бібліотеки, блоги, сторінки у соціальних мережах, вебсайти тощо.

Отже, українські теоретики і практики інформаційно-бібліотечної сфери констатують, що процеси цифрової трансформації бібліотечної галузі кардинально впливають на способи взаємодії з користувачами. Чільним

напрямом цієї модернізації є впровадження дистанційних сервісів, які й забезпечують зручний доступ до бібліотечних ресурсів та баз даних. Завдяки розробці та впровадженню різноманітних цифрових рішень користувачі в зручний для себе спосіб переглядають електронні книги, журнали, мультимедіа, аудіо- та відеоресурси, бази даних тощо. Усе це сьогодні можливо без фізичного відвідування будівлі бібліотеки. У сучасному світі пріоритетами є швидкість і доступність інформації, та саме наявність цих сервісів визначає ефективність використання ресурсів, а отже, знань.

Важливою перевагою цифрових бібліотек є їхня адаптивність. Використання мобільних застосунків, розробка зручних інтерфейсів, застосування хмарних технологій удоступнює для користувачів бібліотечні ресурси 24/7 та дає змогу персоналізувати інформацію. У такий спосіб цифрові бібліотеки формують сучасну культуру споживання інформації.

Цифровізація розширює репертуар бібліотечних послуг, удоступнюючи освітні платформи, надає можливість отримати консультацію онлайн, прослухати вебінар, відвідати електронну виставку та взяти участь у роботі віртуального клубу за інтересами. Зауважимо, що залучення соціальних мереж у діяльність бібліотек також дало змогу впровадити новий бібліотечний сервіс – формувати зацікавлені спільноти з обміну інформацією, досвідом, подіями тощо [94].

Інноваційний розвиток бібліотечних сервісів з обслуговування користувачів тісно пов’язаний з упровадженням сучасних технологій, покликаних підвищити ефективність обслуговування та розширення доступу до інформації. Сьогодні важливим інструментом є штучний інтелект (ШІ), застосування якого дає змогу автоматизувати низку бібліотечних процесів – від систематизації, каталогізації та пошуку документів до обробки інформаційних запитів користувачів. ШІ допомагає через аналіз поведінкових моделей користувачів формувати індивідуальні рекомендації, визначати актуальні тенденції та покращувати релевантність результатів пошуку. Отже, у підсумку

це сприяє ефективнішому використанню людського ресурсу й створює дружнє до користувача середовище.

Використання технологій віртуальної та доповненої реальностей відкриває перед бібліотеками майже безмежні можливості взаємодії з користувачем. Адже завдяки цим інструментам користувач може отримувати інформацію в кількох вимірах, вона може бути інтерактивною моделлю віртуальної подорожі по бібліотеці, по її фондам, архіву тощо. Такі рішення не тільки сприяють популяризації бібліотечного інституту, а й створюють нові підходи до отримання інформації.

О. Григоревська зазначає, що рівень сформованості цифрових компетентностей у сучасних здобувачів вищої освіти за спеціальністю «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» є досить високим [21], що засвідчує готовність майбутніх фахівців до професійної діяльності в умовах постійних цифрових трансформацій. У контексті подальшого розвитку таких компетентностей дослідниця наголошує на доцільності впровадження міждисциплінарних освітніх програм і короткострокових сертифікатних курсів, зокрема з оцифрування різних типів документних ресурсів, створення метаданих, UX-дизайну для підтримки інформаційних сервісів, формування навичок цифрової комунікації тощо. Інфоцентрична та культуроцентрична моделі, що запропонував А. Гуменчук, сприятимуть формуванню освітньо-професійних програм підготовки першого бакалаврського рівня за спеціальністю «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» відповідно до реалій цифровізації, динамічної модернізації та упровадження інструментів штучного інтелекту в українську бібліотечну галузь [22].

Сьогодні важливе місце серед упровадження бібліотечних інновацій посідають технології блокчейну, забезпечуючи прозорість використання даних і захисту прав інтелектуальної власності. Це дає змогу ефективніше регулювати доступ до інформаційних ресурсів, підвищувати рівень безпеки та довіри користувачів. Блокчейн також використовують під час створення

децентралізованих сховищ, здатних гарантувати довготривалість збереження цифрової інформації незалежно від технічних або фізичних факторів.

Для бібліотек важливим є впровадження хмарних технологій, що забезпечує мобільність і зручність роботи з великими обсягами даних. Це дає змогу і бібліотекарям, і користувачам систематизувати та зберігати великі обсяги інформаційних ресурсів з будь-якого пристрою 24/7. Завдяки такому підходу можлива ефективна співпраця між установами, що базується на обміні ресурсами в цифровому форматі та координації спільних проєктів, у тому числі міжнародних [107].

Інтеграція сервісів цифрових бібліотек у сучасну систему бібліотечного обслуговування користувачів характеризується багатоаспектністю та потребує системної організації. Реалізація такого процесу неможлива без постійного оновлення технічної інфраструктури, удосконалення технологічних рішень і належного методичного забезпечення. Концептуально ці зміни пов’язані з переосмисленням традиційних підходів до надання інформаційних послуг та з трансформацією бібліотеки як соціокомунікаційного інституту під впливом цифровізації, розвитку інформаційного суспільства й сучасних технологічних інновацій.

Отже, трансформація взаємодії з користувачами через упровадження сервісного обслуговування відкриває нові перспективи розвитку. Завдяки впровадженню інноваційних цифрових рішень в обслуговування перед бібліотеками відкриваються нові цікаві перспективи через забезпечення зручного, швидкого та гнучкого доступу до ресурсів.

У наукових працях українських дослідників акцентовано увагу на ролі та функціях бібліотек у цифровому суспільстві, особливо на оновленні бібліотечних сервісів в умовах тотальної цифровізації, залученні соціальних медіа в систему обслуговування користувачів і технологіях дистанційного обслуговування електронними інформаційними ресурсами. Українські науковці характеризують різні аспекти та ключові тенденції сучасного функціонування бібліотечного інтернет-обслуговування як важливого засобу комунікаційної

взаємодії бібліотеки з користувачами та організації бібліотечної діяльності. Дослідники приділяють увагу ролі бібліотек у системі соціальних комунікацій, а також питанням модернізації бібліотечних процесів і сервісів. Комплексних досліджень, які виявили б розуміння особливостей змін традиційних бібліотечних послуг і впровадження сервісів цифрових бібліотек у систему обслуговування користувачів у сучасних умовах задля покращення бібліотечного обслуговування, є вкрай недостатньо, ураховуючи підвищену увагу до цієї проблеми в умовах війни за незалежність України, подальшого післявоєнного відновлення країни й інтеграції в європейське співтовариство.

Основу джерельної бази дослідження становлять офіційні сайти провідних українських і закордонних бібліотек, нормативно-правові акти, фахова періодика, матеріали наукових та науково-практичних конференцій, новинні сайти, дисертації, монографії тощо.

Важливим джерелом дослідження слугували офіційні сайти провідних українських бібліотек: Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (https://nbuv.gov/ua), Національної бібліотеки України імені Ярослава Мудрого (https://nlu.org.ua/), Національної історичної бібліотеки України (https://nibu.kyiv.ua/), Одеської національної наукової бібліотеки (https://odnb.odessa.ua/), Харківської державної наукової бібліотеки імені В. Г. Короленка (https://korolenko.kharkov.com/), Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського (https://dnpb.gov.ua/ua/), а також Дніпропетровської обласної універсальної наукової бібліотеки імені Первоучителів слов'янських Кирила і Мефодія (https://www.libr.dp.ua/), Обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Д. І. Чижевського (м. Кропивницький) (https://library.kr.ua/), Полтавської обласної універсальної наукової бібліотеки імені І. П. Котляревського (https://library.pl.ua/), Публічної бібліотеки імені Лесі Українки (https://lukl.kyiv.ua/). На сайтах цих бібліотек представлено цифрові бібліотеки та різноманітні бази даних.

Для пошуку матеріалів використано також офіційні сайти закордонних бібліотек: Biblioteca Academiei Romane (http://byzantion.itc.ro); Latvijas Bibliotēku Portāls (www.biblioteka.lv); Library of Congress (https://www.loc.gov/); Národní knihouna České republiky (https://www.nkp.cz/); Trinity College Dublin (ttps://www.tcd.ie/library/).

Необхідними джерелами для пошуку матеріалів стали офіційні сайти Української бібліотечної асоціації (https://ula.org.ua/), American Library Association (https://www.ala.org/) та IFLA (https://ifla.org/). Також залучено великі платформи ресурсів як українські, так і закордонні: Велику українську енциклопедію (https://vue.gov.ua/), Історичну спадщину України (https://omeka.nibu.kyiv.ua/s/nibu/page/index), Культуру України (https://elib.nlu.org.ua/), Україніку (https://tinyurl.com/2s3uwjzu), Українську бібліотечну енциклопедію (https://ube.nlu.org.ua/), Цифрову бібліотеку історико-культурної спадщини (https://tinyurl.com/22np8aj9), Digitālā Biblioteka (https://digitalabiblioteka.lv/), Digital-Lithuania (https://digital-lithuania.eu), DPLA: Digital Public Library of America (https://:dp.la/), Europeana (https://www.europeana.eu/en), iBiblioteka (https://ibiblioteka.lt/metis/), Lib4you (https://lib4you.org.ua/), LIBER (https://libereurope.eu/), LISPortal (https://www.lisportal.com/index.php/en/), OKR: Open Knowledge Repository (https://openknowledge.worldbank.org/), OpenAIRE (https://www.openaire.eu), ORBIS (https://espas.secure.europarl.europa.eu/orbis/), Polona (https://polona.pl/), RARA: Eesti Rahvus-Raamatukogu (https://www.rara.ee/), Research UA: цифровий проєкт НБУВ (http://research.nbuv.gov.ua/), SBP: Ogólnopolski portal bibliotekarski Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich (http://www.sbp.pl), The European Library (https://www.theeuropeanlibrary.org/), Hrčak (https://hrcak.srce.hr).

Джерельну базу збагачують нормативно-правові акти України: *закони України* «Про обов'язковий примірник документів» (1999); «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» (1994); «Про бібліотеки і бібліотечну справу» (1995); «Про інформацію» (1992); «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015

роки» (2007); «Про захист персональних даних» (2010); «Про Національну програму інформатизації» (2022); «Про цифровий контент та цифрові послуги» (2023); *постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України* «Про затвердження переліку державних замовників завдань (проектів) Національної програми інформатизації на 1999 рік» (1999); «Про затвердження Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів» (2003); «Про затвердження Державної цільової національно-культурної програми створення єдиної інформаційної бібліотечної системи "Бібліотека – XXI"» (2011); «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» (2013); «Про схвалення Стратегії розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року "Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України"» (2016); «Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації» (2018); «Про затвердження плану заходів з реалізації Стратегії людського розвитку на 2021–2023 роки» (2021); «Про схвалення Концепції розвитку цифрових компетентностей та затвердження плану заходів з її реалізації» (2021); а також схвалені Кабінетом Міністрів України концепції та стратегії: Концепція Державної цільової національно-культурної програми створення єдиної інформаційної бібліотечної системи «Бібліотека – XXI» (2009); Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні (2013); Стратегія розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року «Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України» (2016); Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації (2018); *Указ Президента України* «Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій» (2005); *накази Міністерства культури України* «Про затвердження Порядку формування зведеного каталогу оцифрованих видань» (2016); «Про затвердження Положення про Українську цифрову бібліотеку» (2018). Зазначені документи дали змогу простежити формування державної політики в бібліотечній, інформаційній сферах та цифровізації.

Особливе значення для дослідження впровадження сервісів цифрових бібліотек у систему обслуговування користувачів мали документи, які підготувало Міністерство цифрової трансформації України: «Проєкт рамки цифрової компетентності бібліотечного працівника» (2023) та «Рамка цифрової компетентності громадян України (оновлена)» (2023).

Цінним джерелом дослідження, безперечно, залишається фахова періодика. У процесі роботи над дисертацією використано матеріали, опубліковані в українських та закордонних наукових журналах і продовжуваних виданнях, таких як «Аналітичний вісник у сфері освіти й науки»; «Бібліотека в освітньому просторі»; «Імідж книгозбірні та бібліотечного працівника в сучасному суспільстві»; «Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія»; «Бібліотечна планета»; «Бібліотечний вісник»; «Бібліотечний Меркурій»; «Вісник Книжкової палати»; «Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв»; «Вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса»; «Вісник Тернопільського національного технічного університету»; «Вісник Харківської державної академії культури»; «Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського»; «Рукописна та книжкова спадщина України»; «Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук»; «Цифрова платформа: інформаційні технології в соціокультурній сфері»; «ASIS'97: Proceedings of the 60th ASIS Annual Meeting»; «D-Lib Magazine»; «European Scientific Platform»; «Communications of the ACM»; «Information Imagineering: Meeting at the Interface»; «International Journal of Enterprise Computing and Business Systems»; «InfoLib»; «Library HI TECH»; «Libraries in Next Era (LiNE)»; «Proceedings of the conference»; «Slideshare»; «Social Media and Libraries»; «Technovation»; «VINE»; «Vistas in Astronomy»; «Wheaton Public Library».

Матеріали наукових і науково-практичних конференцій також стали важливим джерелом формування емпіричної бази дослідження, зокрема такі: «Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору» (Київ, 2014); «Бібліотека. Наука. Комунікація» (Київ, 2015);

«Бібліотека. Наука. Комунікація: формування національного інформаційного простору» (Київ, 2016); «Бібліотеки вищих навчальних закладів: досвід та перспективи» (Київ, 2016); «Соціальні медіа для бібліотек: середовище, ресурс, сервіс» (Харків, 2017); «Вимірювання в бібліотеках: оцінка ефективності та якості роботи» (Харків, 2017); «Бібліотека. Наука. Комунікація. 100-річчя Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського» (Київ, 2018); «Інформаційні моделі, системи та технології» (Тернопіль, 2018); «Бібліотека. Наука. Комунікація. Розвиток бібліотечно-інформаційного потенціалу в умовах цифровізації» (Київ, 2020); «Сучасні завдання та пріоритети діяльності бібліотек вищих навчальних закладів: шлях інновацій» (Ужгород, 2020); «Інформація, комунікація та управління знаннями в глобалізованому світі» (Київ, 2022); «Nation conference on exploring the past, present, and future of library and information science» (2023); «Збереження документальної спадщини» (Київ, 2024); «Поєднати минуле, сучасне й майбутнє: краєзнавство на захисті історико-культурної спадщини України» (Київ, 2025). У межах зазначених наукових заходів обговорювали питання розвитку бібліотечних сервісів, інформаційних потреб користувачів; функціонування інформаційних систем обслуговування бібліотек, цифрових трансформацій бібліотечної сфери; використання соціальних медіа та мультимедійних технологій у бібліотечній діяльності.

Важливим джерелом дослідження стали також матеріали, розміщені на новинних і тематичних вебресурсах, таких як «Теплиця соціальних технологій» (https://te-st.org/), «Укрінформ» (https://tinyurl.com/ycyk8wjy), «Читомо» (https://chytomo.com/), «EuroDocs» (https://eudocs.lib.byu.edu/).

Джерельну базу доповнюють профільні дисертації. Зокрема, такі дисертаційні дослідження: Д. Солов’яненко «Інтернет-технології бібліотечного сервісу в Україні: становлення і розвиток (1990-ті рр. – початок XXI ст.)» (2008), В. Медведєва «Еволюція дистантних форм бібліотечної роботи як спосіб розширення доступу користувачів до бібліотечних фондів (1990–2009)» (2010), Н. Коржик «Електронний абонемент як засіб удосконалення бібліотечно-комунікаційного сервісу» (2010), Є. Кулик «Інноваційні інтерактивні канали

взаємодії бібліотек з юнацькою аудиторією як засіб модернізації бібліотечно-інформаційного обслуговування юнацтва в Україні» (2016) та інші.

Важливу інформацію містили монографії О. Желай «Електронний сервіс сучасної бібліотеки» (2021), О. Ісаєнка «Інноваційні бібліотечні технології інформаційного обслуговування» (2011) і Т. Новальської «Бібліотечне читачезнавство в Україні: історія, теорія, практика» (2018).

1.2. Нормативно-правове забезпечення впровадження електронних сервісів у діяльність українських бібліотек

Українські бібліотеки мають давні традиції та функціонал з надання якісних послуг. Цифровізація істотно посилила традиційні бібліотечні функції – пізнавальну, просвітницьку, інформаційну, комунікаційну, культурно-виховну, меморіальну, дозвіллєву тощо. Організація знання у формі ретельно впорядкованих бібліотечних фондів є важливим процесом, який набуває ще більшої актуальності зі стрімким нарощуванням масиву електронної інформації. Цифровізація стимулює тенденцію перетворення бібліотек у так звані лабораторії комплексного опрацювання інформації та надання її користувачу зручним для нього способом. Нині для українських бібліотек це є досить оптимістичною тенденцією, адже дає новий імпульс, а бібліотечне співтовариство має використати це повною мірою. Академік О. Онищенко переконаний, що саме в цьому криється гарантована бібліотечна перспектива [100].

Оскільки інформаційні ресурси поступово змінюють свою природу – від традиційного друкованого видання до наявного лише у віртуальному просторі, інформація удоступнюється для широкого кола користувачів на робочому столі з різноманітних персональних гаджетів. Отже, суттєві трансформації в українських бібліотеках відбулися завдяки адаптації до використання новітніх технологій.

Доцільною є думка В. Міронова, що цифрова трансформація має визначальне значення для розвитку публічних бібліотек України [92, с. 123]. Адже в Законі України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» [111] саме цю мережу бібліотек визначено ключовим елементом усієї бібліотечної системи України.

Незалежна інформаційна політика України бере початок з 1991 р. – року відновлення країною своєї незалежності. Згідно зі ст. 17 Конституції України,

інформаційна безпека – це функція держави: «захист суверенітету і територіальної цілісності України, забезпечення її економічної та інформаційної безпеки є найважливішими функціями держави, справою всього Українського народу» [59]. Ст. 32 і 34 регламентують основи інформаційних правовідносин у державі [59].

Важливим кроком формування правових засад інформаційного ринку країни та розвитку інформаційно-бібліотечної сфери як важливого складника інформаційно-комунікаційної інфраструктури стало ухвалення Закону України «Про інформацію» [118], де чітко зафіксовано, що основою інформаційного суверенітету держави є національні інформаційні ресурси. Ухвалені закони України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» [116], «Про бібліотеки і бібліотечну справу» [111], «Про обов'язковий примірник документів» [121] були спрямовані на розбудову бібліотечно-інформаційної сфери та стабільне поповнення бібліотек інформаційними ресурсами.

На підставі Закону України «Про Національну програму інформатизації» [120] та постанов Верховної Ради України «Про затвердження Національної програми інформатизації», які актуалізовувалися кожні три роки, було здійснено комплекс робіт із забезпечення розбудови інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, зокрема вироблено систему моніторингу вебсайтів органів державної влади та рейтингове оцінювання створених державних електронних інформаційних ресурсів.

Варто зауважити, що попередній Закон України «Про Національну програму інформатизації» у 2022 р. втратив чинність у зв'язку з ухваленням нового Закону України «Про Національну програму інформатизації». У новому документі електронні інформаційні ресурси трактують як «систематизовані відомості і дані, створені, оброблені та збережені в електронній формі за допомогою технічних засобів та/або програмних продуктів» [119]. Отже, нова концепція визначає особливості реалізації державної політики у сфері інформатизації задля забезпечення потреб і розвитку інформаційного

суспільства, упровадження інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій. У цьому Законі вперше на законодавчому рівні визначено термін «цифровізація» як «процес упровадження цифрових технологій в усі сфери суспільного життя» [119].

Важливим кроком у законодавчому забезпеченні розбудови інформаційного поля стало ухвалення Закону України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» [122]. Цим документом задекларовано головний пріоритет України – «прагнення побудувати орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток інформаційне суспільство, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистісному розвиткові та підвищуючи якість життя» [122]. У цьому правовому акті також визначено необхідність вирішення питання створення національної електронної бібліотеки України.

О. Клименко та О. Сокур зазначають, що питання започаткування та формування національної системи електронних бібліотечно-інформаційних ресурсів – Національної електронної бібліотеки України (НЕБУ) на законодавчому рівні порушувалося неодноразово [54]. Уперше це питання актуалізували в 1998 р. з ухваленням Закону України «Про Національну програму інформатизації», де було передбачено й розробку Державної програми «Електронна бібліотека» [120]. У 1999 р. Кабінет Міністрів України ухвалив постанову, де й окреслено суть програми зі створення НЕБУ [113]. Варто зазначити, що організаційними принципами формування розподіленого ресурсу НЕБУ визначено координацію відомчих програм і проєктів щодо оцифровування найцінішої та найзатребуванішої чистини бібліотечного фонду країни, налагодження дієвої кооперації задля їхнього об’єднання в потужний корпоративний ресурс для створення системи збереження та запровадження сервісів з їх ефективного використання.

Українські бібліотеки включилися до обговорення та реалізації плану створення НЕБУ. Було розроблено Стратегічний план інформатизації бібліотек України до 2005 р., який вміщував десять програм, зокрема: Створення національної інформаційно-бібліотечної мережі; Створення та запровадження комунікативного формату для обміну бібліографічними даними в Україні (UkrMARC) та на міжнародному рівні (UNIMARC) [145]. Але жоден з цих проєктів так і не було втілено у життя.

Найрезультативнішим виявився корпоративний проєкт з формування загальнодержавної реферативної бази даних «Україніка наукова», започаткований у 1998 р. Національною бібліотекою України імені В. І. Вернадського спільно з Інститутом проблем реєстрації інформації Національної академії наук України. Ця база даних містить інформацію про зміст наукових публікацій за усіма галузями знань. Цей проєкт сприяє зміцненню інформаційної бази підтримки інноваційної діяльності, включенню національних ресурсів до міжнародної системи електронних комунікацій. Реферативна база даних «Україніка наукова» має зручний сервіс доступу до великого універсуму знань, зокрема, при пошуку документів можна скористатися рубрикатором і є можливість щомісяця переглядати нові надходження [137]. Передбачалося, що цей ресурс стане одним із складників майбутньої Національної електронної бібліотеки України.

У 2003 р. розпорядженням Кабінету Міністрів України ухвалено «Концепцію формування системи національних електронних інформаційних ресурсів» [112], де провідною метою визначено розробку стратегії вирішення організаційних, нормативно-правових і технологічних аспектів проблеми формування системи національних інформаційних ресурсів, у складі яких, у тому числі, було вказано й електронні ресурси українських бібліотек та інформаційних центрів. Також, у цьому документі увагу приділено й створенню Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів, який так і не було сформовано.

Метою розпорядження Президента України «Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій» [123] було створення належних умов щодо прискорення економічного та соціального розвитку держави, суттєвого поліпшення умов життя українців, забезпечення відкритості і прозорості функціонування органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Цим документом визначено, що розвиток інформаційного суспільства в Україні та упровадження новітніх інформаційних технологій в усі сфери суспільного життя серед пріоритетів державної політики України. Одним із завдань є створення е-архівів, е-бібліотек, е-музеїв та інших закладів культури, а також формування баз даних з української історії, культури, народної творчості, сучасного мистецтва та забезпечення каналів широкого доступу суспільства до цих ресурсів.

Вагомим чинником щодо впровадження електронних сервісів у діяльність українських бібліотек було ухвалення Закону України «Про захист персональних даних» [117], який регулює правові відносини, пов'язані із захистом і обробкою персональних даних. Цей Закон спрямований на захист основоположних прав і свобод людини і громадянина – права невтручання в особисте життя при обробці персональних даних.

Зазначимо, що процеси інформатизації в українських бібліотеках знаходяться у постійній залежності від впровадження новітніх інформаційних технологій, до яких вони змушені весь час пристосовуватися задля підтвердження своєї затребуваності суспільством. Таким чином бібліотеки поступово перетворюються на інформаційні хаби, центри активності у громадах, осередки для навчання, спілкування, дозвілля.

У 2011 р. постановою Кабінету Міністрів України було ухвалено Державну цільову національно-культурну програму створення єдиної інформаційної бібліотечної системи «Бібліотека – XXI», мета якої – підвищення ефективності використання, забезпечення доступності документів, що зберігаються у бібліотеках, архівах і музеях, шляхом створення єдиної інформаційної бібліотечної системи [28]. Цей документ став вагомим складником Національної

програми інформатизації та дав ще один поштовх до створення зручних сервісів доступу користувачів до інформаційних ресурсів, які формували бібліотеки на своїх вебсайтах. Зокрема, передбачалося створити веб-портал «Бібліотека – XXI» – єдиний депозитарій електронних ресурсів.

У 2013 р. Кабінетом Міністрів України було ухвалено Стратегію розвитку інформаційного суспільства в Україні [154]. Цим документом було передбачено активну участь українських бібліотек у реалізації важливих складників: електронна освіта, електронна культура, електронна демократія. Також держава гарантувала сприяння щодо створення інформаційних мереж і телекомунікаційних систем для впровадження зручних сервісів інформаційних обмінів, входження бібліотек у світові глобальні комп'ютерні мережі, об'єднання та забезпечення доступності розподілених бібліотечних ресурсів, інтеграцію бібліотек у світовий інформаційний простір та створення умов для плідного міжнародного бібліотечного співробітництва. В документі заначено про удосконалення мережі електронних бібліотек, підвищення ефективності використання і забезпечення доступу до документів, створення електронних інформаційно-пошукових систем і необхідної техніко-технологічної інфраструктури, і серед особливих сервісів, – визначення вимоги щодо обов'язковості сумісності ресурсів.

У 2017 р. Кабінетом Міністрів України було затверджено рамковий документ Стратегія розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року «Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України» [153]. Цим документом передбачалося започаткування і здійснення спільних проєктів, спрямованих на формування ефективних корпоративних інформаційних мереж, зведених електронних каталогів (ЕК), результативних бібліотечно-інформаційних консорціумів, тематичних електронних бібліотек, забезпечених єдиним програмним забезпеченням наповнення та єдиними пошуковими системами задля забезпечення зручного сервісу доступу через єдину спеціалізовану платформу. Реалізація цієї Стратегії вимагала розроблення та

ухвалення великої кількості розпоряджень і постанов, але, насамперед, – стабільного фінансування. Нажаль, все це так і не було зроблено.

У 2018 р. розпорядженням Кабінету Міністрів України було затверджено Концепцію розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки, яка втілювала курс нашої країни на євроінтеграцію та відображала відповідні поточні пріоритети державної політики [61]. У цьому документі одним із національних пріоритетів, визначених державною політикою країни, визначено «створення електронного інформаційного ресурсу з базами даних про об'єкти культурної спадщини, культурні цінності (у тому числі Музейного фонду України), створення електронного інформаційного ресурсу, який складатиметься з модулів (баз даних), з подальшою інтеграцією такої інформації у національні та міжнародні інформаційні ресурси, та забезпечення диференційованого доступу до неї цільових аудиторій» [61].

Наказом Міністерства культури України було затверджено Положення про Українську цифрову бібліотеку [115], в якому задекларовано, що метою створення і функціонування цієї бібліотеки є сприяння розвитку культурної, освітньої, наукової та інноваційної діяльності, задоволення культурних, освітніх, інформаційних, науково-дослідних та інших потреб користувачів. У документі подано склад фонду Української цифрової бібліотеки, використовуване програмне забезпечення, визначено технологію роботи, управління і регламент діяльності, а також підготовка цифрового контенту для поповнення цього вагомого ресурсу.

У 2021 р. Кабінетом Міністрів України схвалено план заходів з реалізації Стратегії людського розвитку на 2021–2023 роки [114]. У цьому документі у частині «Розвиток бібліотечної справи та популяризація читання» оперативною ціллю визначено основні засади функціонування Національної електронної бібліотеки України.

Наразі реалізація проєкту зі створення НЕБУ відбуватиметься у чотири етапи, строк реалізації – 2024–2029 рр. У результаті буде запроваджено централізовану систему довготривалого зберігання електронних документів, що

має на меті підвищити доступність користувачів до документів та підвищить захист культурного національного надбання українців. Також, із запровадженням зручних сервісів доступу до ресурсів НЕБУ підвищиться й ефективність роботи інформаційно-бібліотечних установ, в яких зберігаються ці об’єкти національного надбання, а впровадження єдиних підходів до технології формування, прискорення процесів оцифровування документів на основі міжнародних стандартів у підсумку сприятиме створенню дійсно національного продукту зі зручним сервісом доступу до нього всіх користувачів [9].

У 2023 р. було ухвалено Закон України «Про цифровий контент та цифрові послуги», який регулює правові відносини між виконавцем та споживачем щодо надання цифрового контенту та/або цифрової послуги [125]. У цьому документі термін «цифрова послуга» трактується як «послуга, що надає можливість споживачу створювати, обробляти, зберігати та поширювати дані у цифровій формі або отримувати доступ до таких даних, а також здійснювати будь-які інші дії з даними у цифровій формі, що були створені чи завантажені споживачем або іншими користувачами такої послуги» [125]. В українському законодавстві до цифрових послуг належать такі, що дають змогу створювати, обробляти, отримувати доступ або зберігати дані у цифровій формі.

Сьогодні українські бібліотеки продовжують відігравати важливу роль у запровадженні нових сервісів і технологій щодо продукування суспільно значущої інформації та забезпечення інтелектуального насичення українського інформаційного простору. Складнощі впровадження інформаційних технологій зумовлені специфікою роботи бібліотек та стрімкістю розбудови їх техніко-технологічного забезпечення, що, безумовно, потребує постійної модифікації, організації навчання працівників, а також удосконалення законодавчої бази відповідно до рівня розвитку інформаційних технологій та впровадження електронних сервісів. Забезпечення цих трансформаційних процесів законодавчим підґрунтям є надзвичайно важливим для подальшого поступу інформаційно-бібліотечної сфери України.

Перехід українських бібліотек на електронні сервіси комунікації сприяє підвищенню рівня обслуговування користувачів, зокрема забезпечуючи доступ до бібліотечних сервісів і ресурсів 24/7 з будь-якої точки світу. З поширенням інформаційно-комунікаційних технологій в інформаційно-бібліотечну сферу відбулися якісні зміни форм, методів та каналів надання бібліотеками своїх послуг користувачам. Сьогодні затребуваними є не лише інформаційні ресурси, а системи управління ними, адже сервіси з інтелектуального пошуку дозволяють швидше та адекватніше запиту знаходити необхідну інформацію користувачу.

Одним з першочергових завдань має бути оновлення Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» [111], в основу якого має бути покладено стратегію інформаційно-комунікаційного розвитку українських бібліотек, що забезпечить правове регулювання створення та використання інформаційних ресурсів та впровадження сучасних сервісів обслуговування користувачів. Також невідкладним є ухвалення Закону України «Про Національну електронну бібліотеку» та виділення цільового фінансування.

У національному законодавстві у цілому сформовано засади розбудови інформаційного суспільства, прийнято нормативно-правові акти, що регулюють діяльність бібліотечної галузі, зокрема упровадження інформаційно-комунікаційних технологій та формування електронних ресурсів.

Чинній українській нормативно-правовій базі досі притаманні декларативність, відсутність актів прямої дії та потреба у прийнятті великої кількості підзаконних актів для цільового фінансування всіх хороших починань задля забезпечення доступу зручними сервісами до національних і світових інформаційних ресурсів, що, з одного боку ще чекає свого дослідника, а з іншого, потребує виваженої копіткої скоординованої роботи фахівців інформаційно-бібліотечної сфери та законотворців.

1.3. Понятійний апарат та методи дослідження

Теоретико-методологічні засади дослідження сервісів цифрових бібліотек у системі обслуговування користувачів ґрунтуються на характеристиці понятійного апарату та використанні сучасної методології.

Поява цифровізації – це впровадження цифрових технологій в усі сфери життя. Оскільки цифровізація пронизує існуючі процеси, якісно їх покращує і створює нові послуги, нові форми взаємодії, то в частині нашого дослідження, можна виокремити такі терміни: «цифрова бібліотека», «електронна бібліотека», «бібліотечний сервіс», «сервіси цифрових бібліотек», «користувач», «користувач сервісів цифрових бібліотек», «обслуговування користувачів», «система обслуговування користувачів».

Центральним терміном нашого дослідження є терміносполучення «цифрова бібліотека». Цифрова бібліотека (ЦБ) – це складна інформаційна структура. Саме поняття «цифрова бібліотека» досі немає усталеного визначення. В інформаційних джерелах поняття «електронна бібліотека» і «цифрова бібліотека» продовжують вживатися паралельно. У далекому 1965 р. під електронною бібліотекою розумілася колекція документів, які функціонували в електронному вигляді й були доступні лише через комп’ютерну мережу [217]. Пізніше поняття «електронна бібліотека» було подано як сукупність документів, технології та процесу [212]. Упродовж років відбувалися дослідження різних аспектів визначення цього поняття, що дало змогу виокремити труднощі, які виникли при визначенні усталеного терміна «електронна бібліотека» [186].

Дослідники визначають електронну бібліотеку як поєднання процесів:

– збір документів;

– пошук документів;

– перегляд документів у комп’ютерній мережі;

– впровадження набору сервісів для задоволення інформаційних потреб користувачів [210].

Консультативний комітет з інформаційних технологій при Президентові США (англ. President's Information Technology Advisory Committee, PITAC) визначає електронну бібліотеку як мережеве об'єднання електронних текстів, документів, зображень, аудіоматеріалів і наукових даних із відповідним програмним забезпеченням, що функціонує як ядро інтернету та в перспективі забезпечує доступ до електронних репозитаріїв світового знання [199].

Порівнюючи традиційну бібліотеку з електронною можна виокремити такі переваги сервісів останньої:

– доставка затребуваної користувачем інформації у будь-яке місце 24/7 (достатньо мати будь-який ґаджет підключений до інтернету);

– розширені можливості щодо самостійного пошуку інформації та її опрацювання (будь-яке слово з тексту або візуальне зображення виступає пошуковим виразом);

– можливість спільного використання інформації, що безумовно спрощує дублювання маловикористовуваних матеріалів, забезпечує доступ до унікальних документів (для роботи з такими документами раніше потрібно було спеціально приходити у приміщення бібліотеки, де вони зберігаються);

– забезпечення широкого доступу користувачам до бібліотечних фондів через комп'ютерні мережі;

– оновлення електронної версії документа простіше, ніж його друкованого аналога;

– доступ до інформації цілодобовий з будь-якої точки;

– інформація може бути подана у різних форматах (текст, діаграма, аудіо-, відео-, зображення тощо).

Звернімось до аналізу термінів «електронна бібліотека», «цифрова бібліотека», «віртуальна бібліотека», які інколи використовують як синонімічні. Спробу розібратися в цих термінах зроблено О. Сербіним та О. Збанацькою [146]. Зокрема, автори пояснюють різницю між електронною та віртуальною

бібліотеками, і зазначають, що електронна бібліотека є керованою колекцією інформації в сукупності з відповідними сервісами, а інформація зберігається в цифрових форматах і доступна через мережу. На наше переконання, з огляду на форму подання інформації, термін «цифрова бібліотека» більш точний, на відміну від електронна і віртуальна. Адже всі документи, що зберігаються на платформі у такій бібліотеці, проходять процес оцифровування, тобто мають цифровий формат. Саме формат представлення інформації в цифровій бібліотеці визначає її функціональні можливості та специфіку взаємодії з інформаційними ресурсами.

Як зазначають українські дослідники, термін «віртуальна бібліотека» підкреслює три аспекти:

1) електронна інформація може бути фізично доступною як у приміщенні бібліотеки, так і за її межами;

2) пошук інформації може вестися з будь-якого зручного для користувача ґаджета, з будь-якого місця та у будь-який час доби, умовою є лише доступ до інтернету;

3) віртуальна бібліотека має розподілений характер, вона лише інтегрує ресурс, який розміщений на різних серверах, навіть на різних континентах [146].

У 2018 р. було підготовлено «Положення про Українську цифрову бібліотеку» [106]. Цей документ Українську цифрову бібліотеку трактує як «універсальна централізована система, призначена для накопичення, упорядкування, обліку, обробляння, зберігання, використання фондів електронних документів та управління ними, обслуговування відвідувачів і користувачів Бібліотеки через телекомунікаційні мережі у спосіб, що гарантує дотримання вимог щодо захисту інтелектуальних і майнових прав» [106]. Документи Української цифрової бібліотеки – це «цифрові копії фізичних носіїв, інтелектуального продукту, хронологічні межі для яких не встановлюються, – книг української класики та сучасності; рідкісної української періодики та інших книг, виданих українською мовою; творів мистецтва; аудіо-, відеозаписів; інших документів, що мають культурну та наукову цінність, в тому числі ті, які

є об’єктом авторського права та на створення яких є згода автора або які перешли у суспільне надбання» [106]. Фонд Української цифрової бібліотеки – це «обсяг електронних документів, що містяться в Бібліотеці» [106].

На нашу думку, електронна бібліотека може розглядатися як віртуальна організація мережевого типу, що збирає, зберігає та управляє цифровою інформацією, а також на запит користувача пропонує спеціальні сервіси для роботи з контентом.

Цифрову бібліотеку розглядають як інтегровану інформаційну систему, за допомогою якої створюється, зберігається та використовується інформаційний контент, локалізований на платформі та доступний через мережу Інтернет. Якщо простіше, то це електронна бібліотека оцифрованих документів, де за допомогою вмонтованих сервісів здійснюється бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів через глобальні мережі. Цифрова бібліотека надає доступ до оцифрованих матеріалів – книг, рукописів, карт, фотографій, картин, фільмів тощо задля удоступнення широкому колу користувачів та зручності користування.

З огляду на відсутність тлумачення терміносполучення «цифрова бібліотека» в національних стандартах України та наявність різних його визначень у працях українських науковців, варто запропонувати власну дефініцію. *Цифрова бібліотека* – сукупність цифрових творів (текст, аудіо, відео, графіка та ін.) та об’єктів (комп’ютерних файлів), локалізованих на платформі та керованих відповідними сервісами через мережу Інтернет.

У визначення терміносполучення «цифрова бібліотека» ми ввели такі поняття як «цифровий твір» та «цифровий об’єкт», оскільки цифровий твір має об’єктивну форму і сприймається користувачем як твір, а інформація про нього закодована в цифровому об’єкті за допомогою двійкової системи.

Переваги цифрових бібліотек порівняно з традиційними вже є беззаперечними і очевидними, особливо це актуально для нашої країни, яка сьогодні відстоює у боротьбі з імперією власну незалежність. Зокрема, до переваг належать:

– *доступність* інформації широкому колу користувачів, у тому числі з обмеженими можливостями;

– *збереження* оцифрованих матеріалів;

– *необмежений* термін зберігання величезних масивів інформації, переведеної у цифровий формат;

– *мобільність* цифрової бібліотеки дозволяє користувачу швидко і легко переходити з однієї сторінки на іншу;

– *швидкість* та *ефективність* пошуку та навігації;

– *інтегрованість* інформації з різними інструментами і сервісами;

– *економія* для користувача часу і коштів.

Академік Національної академії наук України Олексій Семенович Онищенко вказує на проблеми [101], з якими стикаються бібліотекарі при формуванні цифрових бібліотек, серед яких:

1) *авторське право* – на кожен твір, який буде розміщено у цифровій бібліотеці, потрібен дозвіл автора на використання, все це може обмежувати доступність джерел інформації;

2) *якість джерел* – у цифровій бібліотеці можуть бути розміщені твори у різних форматах оцифровування, адже цифрові копії робляться на різному технічному обладнанні, зображення розпізнається у різних програмах тощо;

3) *надійність* – вразливість серверів, на яких зберігаються ресурси цифрової бібліотеки, до кібератак, що може призвести до повної втрати інформації;

4) *кваліфікація* – нестача знань у користувачів щодо використання цифрової платформи, що може обмежувати їхній доступ до інформації;

5) *вартість* – створення та підтримка цифрової бібліотеки достатньо дорогий процес для бібліотеки.

На нашу думку, сьогодні додається ще шостий пункт у цьому переліку проблем: *брак кваліфікованого персоналу* в українських бібліотеках, адже війна за незалежність України триває. Нагальним є підготовка у профільних закладах

вищої освіти фахівців для створення контенту цифрових бібліотек та їх технічного і технологічного супроводу.

Чільною перевагою цифрових бібліотек перед традиційними є *збереження* унікальних та рідкісних видань шляхом їхнього оцифровування, адже такі документи можуть бути пошкоджені за довгі роки використання або мають високий попит серед користувачів і також потребують захисту. Удоступнення історико-культурного надбання світу – сьогодні є провідною стратегією світового бібліотечно-інформаційного інституту.

До фонду цифрової бібліотеки забезпечується цілодобовий доступ як відвідувачів, так і користувачів. Відвідувачі мають можливість здійснювати пошук та повнотекстовий перегляд документів, які доступні без авторизації, а також, зазвичай, певної частини ресурсу, який призначений для вільного поширення. Авторизований користувач може вести розширений пошук, здійснювати перегляд повнотекстових документів, завантажувати, копіювати та використовувати весь обсяг контенту цифрової бібліотеки, за винятком документів, використання яких обмежується українським законодавством.

Об’єкти у цифровій бібліотеці представляються як окремими зображеннями (обкладинка видання, елементи оформлення тощо), так і підготовленими на основі технології FlipBook (цифрова версія традиційної книжки, що складається з послідовних зображень сторінок, які перегортаються).

Наступні терміни, важливі для нашого дослідження, – «*бібліотечний сервіс*» та «*сервіси цифрових бібліотек*». Загальновживане тлумачення поняття «сервіс» розглядається як процес надання певних послуг або виконання певних дій задля задоволення потреб споживачів. Зокрема, це може бути як конкретна послуга (до прикладу, доставка, ремонт тощо), так і загальна культура обслуговування у певній установі (онлайн-сервіс, автосервіс, інтернет-підтримка тощо). Тобто, сервіс – це певна філософія діяльності, орієнтована на комфортне обслуговування.

Цифрові сервіси – це платформи та інструменти, за допомогою яких користувач отримує послуги через мережу Інтернет для комунікації, роботи,

навчання, розваги. За допомогою цифрових сервісів забезпечується дистанційна взаємодія та зручний доступ до інформації.

Продукти цифрових сервісів поділяються на такі категорії:

– комунікація (Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, Skype);

– освіта: Coursera, Udemy, edX, Labster, Coogle Classroom, Moodle;

– робота: Coogle Workspace, Slack, Microsoft Teams;

– розвага: Canva, Edpuzzle, Genially, InShot.

Отже, цифрові сервіси базуються на інтернет-технологіях, а філософія їх використання полягає у зміні способів спілкування і навчання, роблячи їх у рази ефективнішими.

Активне впровадження у бібліотечну сферу інформаційно-комунікаційних новацій викликало зміни як у формі та змісті бібліотечної діяльності, так і у технології бібліотечних процесів. Усе це призвело до значного розширення терміносистеми, адже до традиційних понять «довідково-бібліографічне обслуговування», «бібліотечно-інформаційне обслуговування» додалося поняття «бібліотечний сервіс».

Бібліотечний сервіс – це тісно пов’язаний між собою комплекс послуг, які бібліотека надає користувачу для максимального і комфортного задоволення його інформаційних, освітніх, наукових, знаннєвих, культурних тощо потреб.

Українські науковці пропонують своє бачення бібліотечного сервісу. Як от, А. Ржеуський вважає синонімами «бібліотечний сервіс» та «бібліотечну послугу», і тлумачить як «вид діяльності, яку провадять на базі як документних фондів бібліотек, так й інформаційних ресурсів, представлених у мережі «Інтернет», і донесена до кінцевого користувача сучасними засобами інформаційних технологій з метою забезпечення його інформаційних потреб» [138, с. 12–13]. На нашу думку, це – різні поняття, оскільки за допомогою певного сервісу відбувається обслуговування користувачів.

Сервіси, які використовуються у цифровій бібліотеці, дозволяють здійснювати пошук та перегляд документів у ній у зручній формі, зокрема:

– переглядати усі документи списком;

– вибирати документи зі списку;

– здійснювати пошук документів за географічною та хронологічною ознаками;

– вибирати окремі номери журналів з можливістю формування персонального списку;

– здійснювати повнотекстовий пошук;

– вести пошук у релевантних елементах документа: заголовках статей і розділів, підписах до ілюстрацій, іменах авторів, ключових словах тощо;

– здійснювати перехід за номером сторінки;

– застосовувати морфологічний повнотекстовий пошук кількома мовами (українська для українських цифрових бібліотек має бути пріоритетом);

– зберігати основні метадані (автор, назва, рік);

– прив’язувати сторінки тексту до змісту;

– можуть використовуватися інші параметри для пошуку.

Отже, щодо терміносполучення «сервіси цифрової бібліотеки» варто запропонувати таку дефініцію: *сервіси цифрової бібліотеки* – це набір віртуальних інструментів, які вмонтовані в онлайн-платформи цифрових бібліотек, за допомогою яких користувач отримує зручний доступ до цифрових творів через інтернет з будь-якої точки світу 24/7. Тобто, відбувається заміна традиційних фізичних бібліотечних просторів з їх традиційним бібліотечним обслуговуванням на сервіси, які включають онлайн-пошук в електронних каталогах, доступ до баз даних, колекції оцифрованих документів, набір інтерактивних інструментів тощо.

Таким чином, бібліотечний сервіс це комплекс послуг, а сервіс цифрової бібліотеки – набір віртуальних інструментів. Як бібліотечні сервіси, так і сервіси цифрових бібліотек призначені для обслуговування користувачів.

До цифрових бібліотек звертаються «користувачі». Раніше у бібліотечній сфері послуговувалися терміном «читачі», і читач бібліотеки розглядався як «особа, яка користується послугами бібліотеки, задовольняючи свої інформаційні потреби у процесі читання на всіх видах носіїв (у тому числі

рукописних, друкованих, електронних)» [97, с. 267]. За Т. Новальською, «відвідувач бібліотеки – особа, що має право на отримання послуг, які надає бібліотека» [97, с. 266], а «користувач бібліотеки – особа (установа, організація), яка користується послугами бібліотеки, на основі відповідних правил, з метою задоволення інформаційних потреб» [97, с. 267]. Отже, науковиця чітко розмежовує поняття «відвідувач», «користувач», «читач».

У Положенні про Українську цифрову бібліотеку поняття «відвідувач» і «користувач» також розмежовуються. Якщо відвідувач цифрової бібліотеки – це «користувач, який не проходив процедури реєстрації в Бібліотеці та якому доступна тільки відкрита інформація, а також певна частина інформаційних ресурсів, призначених для вільного поширення» [106], то користувач цифрової бібліотеки – це «зареєстрована (авторизована) юридична чи фізична особа, яка пройшла процедуру реєстрації в Бібліотеці» [106].

Таким чином, користувачем цифрової бібліотеки може бути лише авторизований читач, який має зареєстрований віртуальний кабінет, а відвідувачами всі ті, хто користується контентом цифрової бібліотеки без реєстрації та має обмежений доступ до ресурсів.

Отже, користувач сервісів цифрових бібліотек має доступ до електронного каталогу, фонду оцифрованих видань, тематичних баз даних, інших платформ. Сервіси бібліотеки включають: можливість віддаленого пошуку матеріалів, замовлення документів онлайн, можливість роботи з мультимедійними бібліотечними колекціями та спеціалізованими онлайн ресурсами.

Для нашого дослідження є важливим розуміння того, що сервіси цифрових бібліотек можуть використовувати як користувачі так і відвідувачі. Різниця полягає в обмеженому доступі і функціоналі перших, і в розширеному, – останніх.

Користувач сервісів цифрових бібліотек – це особа, яка використовує різні сервіси цифрової бібліотеки при пошуку цифрових творів та у роботі з ними. Вона має віддалений доступ до електронних каталогів, повнотекстових і тематичних баз даних, інституційних репозитаріїв тощо; має можливість

переглядати і завантажувати повнотекстові документи; користуватися інтернет-центром бібліотеки для доступу до світових електронних інформаційних ресурсів; послуговуватися електронною доставкою документів, віртуальною довідковою службою.

Потребують уточнення змісту терміносполучення «обслуговування користувачів» та «система обслуговування користувачів» в контексті бібліотечної діяльності. У ДСТУ 7448:2013 зазначені терміносполучення відсутні, проте є «бібліотечне обслуговування» – це «сукупність різних видів бібліотечної діяльності, спрямована на задоволення інформаційних потреб користувачів інформації» [7, с. 27].

Загалом, «обслуговування користувачів» в бібліотеці варто розглядати як процес, а «систему обслуговування користувачів» як сукупність форм, методів та інструментів, що використовуються при задоволенні інформаційних потреб користувачів. Сервіси цифрових бібліотек є одним з таких інструментів.

Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» [111] визначає термін «бібліотечна послуга» як «результат діяльності бібліотеки із задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотеки» [111]. Кожен громадянин має право на отримання бібліотечної послуги, яке реалізується у різний спосіб через організацію системи обслуговування користувачів: абонемент (у тому числі міжбібліотечний), система читальних залів, дистанційне обслуговування засобами інформаційно-комунікаційних технологій, бібліотечні пункти, пересувні бібліотеки.

Сьогодні за допомогою цифрових сервісів бібліотеки України надають доступ до значних обсягів інформації через ЕК, забезпечують цілодобовий доступ користувачів до електронних бібліотек і цифрових колекцій, надають консультації з пошуку інформаційних джерел через віртуальні довідкові служби, організовують онлайн-проєкти для задоволення наукових, культурних, освітніх тощо суспільних запитів, підтримка моделі активного спілкування як зкористувачами, так і колегами через соціальні мережі, популяризація цифрової грамотності та розвиток навичок використання цифрових сервісів.

Цифровізація вносить ще більше змін у життя людства, кардинально змінюючи його буття. Сучасна бібліотечна наука, освіта і практика працюють над інтеграцією традиційної бібліотеки з цифровим середовищем, реалізовуючи нові концепції і моделі бібліотеки майбутнього. Щоб зберегтися як інституція українським бібліотекам потрібно стати сервісними центрами з цифрового розвитку, осередками комунікації, розбудовувати цифрові бібліотеки та впроваджувати нові сервіси задля якнайповнішого задоволення інформаційних потреб користувачів, покращуючи їх обслуговування, навчаючи при цьому цифровій та медіаграмотності.

Сучасні українські бібліотеки трансформуються і розбудовуються разом із суспільством, впроваджуючи нові цифрові послуги і сервіси. В умовах значних соціальних перетворень, суспільна значимість бібліотечної діяльності все більше зростає – бібліотека поступово стає інституцією, яка консолідує громадськість та бере участь у формуванні громадянського суспільства в країні.

Одним із результатів наукового дослідження є збір та систематизація знань про об’єкт вивчення. Сукупність таких знань становить теоретичне підґрунтя відповідної наукової галузі. Для розв’язання поставлених завдань на різних етапах дослідження використано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів. Застосування методів аналізу та синтезу, логічного, соціокомунікаційного, системно-структурного й порівняльного методів дало змогу систематизувати та узагальнити теоретико-методологічні засади розвитку віддалених сервісів цифрових бібліотек, проаналізувати й осмислити поширені сучасні практики українських бібліотек, а також визначити специфіку використання різних типів соціальних медіа у бібліотечній діяльності. Окрему увагу приділено дослідженню впливу цифровізації на суспільство, зокрема технологічним змінам у бібліотеках та суспільній реакції на них. Метод когнітивного аналізу використано для виокремлення основних характеристик соціальних медіа як інструментів віддалених сервісів цифрових бібліотек. Методи дедукції та узагальнення сприяли формулюванню висновків дослідження.

Дослідження сучасних тенденцій упровадження сервісів цифрових бібліотек у систему обслуговування користувачів ґрунтувалося на застосуванні методу наукового аналізу. Для встановлення взаємозв'язків і взаємозалежностей між окремими складниками традиційних і сучасних сервісів використано метод синтезу. У процесі вивчення інформаційно-комунікаційних технологій, що застосовуються для організації ресурсів цифрової бібліотеки, було залучено метод індукції. Водночас метод дедукції забезпечив формування логічно обґрунтованих висновків за результатами комплексного аналізу об'єкта дослідження.

Термінологічний метод використано для уточнення понятєво-категоріального апарату дослідження, зокрема змісту й складників понять «електронна бібліотека», «цифрова бібліотека», «користувач цифрової бібліотеки», «бібліотечні сервіси», «сервіси цифрової бібліотеки». За допомогою порівняльного методу здійснено багатосторонній аналіз сервісів українських і зарубіжних цифрових бібліотек. Метод опису дав змогу зафіксувати особливості їхнього наповнення, а системний підхід — виокремити спільні та відмінні риси в реалізації документного пошуку, що сприяло обґрунтуванню ключових положень дослідження. Використання методу моделювання стало основою для розроблення моделі сервісу цифрової бібліотеки.

Серед методологічних принципів, на яких базується дисертаційне дослідження, визначено принципи єдності теорії та практики, визначеності, конкретності, підпорядкованості розвитку й об'єктивності.

Висновки до розділу

Наукові дослідження останнього десятиліття набули системного характеру, адже українські теоретики й практики бібліотечно-інформаційної сфери мають потужний інтелектуальний потенціал, здатний генерувати нові ідеї та практично їх упроваджувати. Дослідники бібліотечної справи активно дискутують щодо ролі сучасної бібліотеки. Цьому питанню приділяють увагу українські вчені: О. Воскобойнікова-Гузєва (Григоревська), С. Денбновецький, Л. Дубровіна та О. Онищенко, О. Івашкевич, О. Клименко і О. Сокур, Л. Кравець, О. Кузьменко і В. Загуменна, М. Слободяник, І. Ярема та інші. Ґрунтовне теоретичне дослідження бібліотечних функцій належить М. Слободянику, який стверджував, що розвиток і урізноманітнення структури бібліотеки відбувається на тлі ускладнення її завдань і функцій.

Проблематика оновлення бібліотечних сервісів є однією з актуальних тем сучасного бібліотекознавства, яка привертає увагу багатьох дослідників, таких як О. Антонюк, С. Бараннік, В. Білоус, М. Медведь, Ю. Горбань, Є. Забіянов, І. Машталяр та інші.

Історіографічний аналіз засвідчує, що проблема використання соціальних медіа в діяльності бібліотек залишається надзвичайно актуальною для бібліотечної галузі. Водночас, незважаючи на значний масив наукових публікацій і досліджень О. Бак, І. Бородай, К. Вірютіної, П. Вітушка, Р. Вороніної, М. Груздєвич, А. Гуменчука, Т. Новальської, І. Перенесієнко, Л. Присяжної, О. Соцкова, Л. Татарчук та інших учених, це питання все ще перебуває на початковому етапі наукового осмислення. Насамперед це пов’язано з інтенсивним оновленням інформаційно-комунікаційних технологій і стрімким розвитком цифрових бібліотечних практик.

Теоретичні й практичні аспекти досліджень користувачів бібліотек та їх обслуговування висвітлено в працях таких науковців, як В. Бондаренко, О. Ісаєнко, Л. Кононученко, Н. Кунанець, О. Мастіпан, Т. Новальська,

І. Панченко, Л. Прокопенко. Трансформації, що простежуються у функціонуванні сучасних українських бібліотек, огляд причин, які цьому передують, та проблематику наявних способів опанування цифрового простору в бібліотеках розглянуто у дослідженнях Г. Салати. Глибокі дослідження сучасної організації роботи українських цифрових бібліотек здійснили І. Лобузін і К. Лобузіна. Визначено, що необхідною умовою організації системи управління бібліотечними цифровими колекціями є інтеграція з програмним комплексом самої бібліотеки.

Сучасні дослідники приділяють значну увагу ролі бібліотек у системі соціальних комунікацій, а також шляхам і засобам модернізації бібліотечних процесів та сервісів (вирізняються дослідження О. Желай і В. Копанєвої). Упровадження електронних сервісів у діяльність українських бібліотек є постійним предметом дисертаційних досліджень таких науковців, як Н. Коржик, Є. Кулик, М. Маранчак, В. Медведєва, Д. Солов'яненко, А. Струнгар та інших.

Теоретичні та практичні аспекти становлення електронних бібліотек і напрацювання щодо створення Національної електронної бібліотеки висвітлено у роботах М. Іванової, О. Клименко і О. Сокур, Н. Лощинської, О. Сербіна та О. Збанацької. Імерсивні технології для електронних бібліотек розглянуто в публікаціях В. Загуменної, С. Хрущ, В. Кушнарьова, А. Лютого та І. Онищенка.

У національному законодавстві в цілому сформовано засади розбудови інформаційного суспільства, прийнято нормативно-правові акти, що регулюють діяльність бібліотечної галузі, зокрема упровадження інформаційно-комунікаційних технологій та формування електронних ресурсів.

Упровадження сервісів цифрових бібліотек у систему обслуговування користувачів є комплексним процесом, що потребує постійного технічного, технологічного та методичного забезпечення і ґрунтується на модернізації бібліотечного інституту й трансформації інформаційних послуг відповідно до розвитку цифрового суспільства й технологічних інновацій.

Запропоновано та уточнено такі визначення:

Електронна бібліотека – віртуальна організація інформації мережевого типу, що збирає, зберігає та управляє цифровою інформацією, а також на запит користувача пропонує спеціальні сервіси для роботи з контентом.

Цифрова бібліотека – сукупність цифрових творів (текст, аудіо, відео, графіка тощо) та об'єктів (комп'ютерних файлів), локалізованих на платформі й керованих відповідними сервісами через інтернет.

Переваги цифрових бібліотек перед традиційними полягають у доступності, збереженні, необмеженості, мобільності, швидкості, ефективності, інтегрованості, економічності. Сервіси, які використовують у цифровій бібліотеці, дають змогу здійснювати пошук і перегляд документів у цифровій бібліотеці в зручній формі.

Користувачем цифрової бібліотеки може бути лише авторизований читач, який має зареєстрований віртуальний кабінет, а відвідувачами – усі ті, хто користується контентом цифрової бібліотеки без реєстрації та має обмежений доступ до ресурсів.

Цифрові сервіси – це платформи й інструменти, за допомогою яких користувач отримує послуги через інтернет для комунікації, роботи, навчання, розваги. За допомогою цифрових сервісів забезпечується дистанційна взаємодія та зручний доступ до інформації.

Бібліотечний сервіс – це тісно пов'язаний між собою комплекс послуг, які бібліотека надає користувачу для максимального та комфортного задоволення його інформаційних, освітніх, наукових, знаннєвих, культурних тощо потреб.

Сервіси цифрової бібліотеки – це набір віртуальних інструментів, що вмонтовані в онлайн-платформи цифрових бібліотек, за допомогою яких користувач отримує зручний доступ до цифрових колекцій документів через інтернет з будь-якої точки світу 24/7.

Користувач сервісів цифрових бібліотек – це особа, яка використовує різні сервіси цифрової бібліотеки під час пошуку цифрових творів та в роботі з ними.

РОЗДІЛ 2
ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ СЕРВІСІВ ЦИФРОВИХ БІБЛІОТЕК

2.1. Міжнародні проєкти цифрових бібліотек: контент та сервіси

Особливості функціонування сервісів цифрових бібліотек напряму пов'язані з цифровізацію. Цифровізація – головна тенденція розвитку суспільства, адже цифрові технології сьогодні впроваджуються майже в усі сфери людського буття. На передовій сучасних змін перебуває і бібліотечна сфера, оскільки широке застосування цифрових технологій дозволяє бібліотекам трансформувати свою діяльність: сформувати фонди цифрових ресурсів, впроваджувати нові зручні цифрові сервіси, проводити освітньо-культурні заходи у режимі відеоконференцій, підвищувати рівень цифрової компетентності та медіаграмотності як самих бібліотекарів, так і користувачів. Все це збільшує інформаційний потенціал сучасних бібліотек та утверджує авторитет у суспільстві. Треба зазначити, що у період швидкого зростання обсягів інформації застосування сучасних технологій для її опрацювання і каналів передачі істотно посилює роль бібліотек, адже вони стають гібридними, змінюючи назву, до прикладу, на «медіатека», «інформаційний простір», «науково-інформаційний комплекс», «багатофункціональний культурний центр», «інтерактивний центр» тощо.

Суспільні виклики зумовлюють цілісне переосмислення самої моделі бібліотечної діяльності, перехід до використання нових інструментів задля розширення бібліотечних сервісів доступу до ресурсів. А. Гуралюк і О. Углова виділяють кілька важливих трендів у функціонуванні модерних бібліотек:

– створення та підтримка електронних архівів;

– інтеграція результатів наукових досліджень українських науковців у світові бази даних;

– вимірювання наукових показників – інфометрія (бібліометрія, наукометрія, альтметрія, вебометрія);

– інформаційне забезпечення розвитку цифрового і медіаграмотного суспільства;

– формування цифрових колекцій;

– використання штучного інтелекту [23].

Стрімкий розвиток інтернет-технологій удоступнив ресурси для різних груп користувачів через запровадження різноманітних сервісів. Бізнес миттєво підхопив тренди і розширив своє клієнтське середовище, запровадивши інтернет-маркетинг, електронну торгівлю тощо. Нині широкі верстви населення використовують інтернет для отримання і обміну інформацією, що зберігається у світі для навчання, роботи, дозвілля тощо.

До появи інтернету доступ до інформації та її обіг здійснювався через засоби масової інформації та бібліотеки. Хоча роль бібліотеки як інформаційного фасилітатора активно трансформується, адже впровадження новітніх технологій майже неминуче вимагатимуть цього. Нині провідні бібліотеки світу активно здійснюють проєктну діяльність задля удоступнення найцінніших ресурсів як культурного надбання людства. Беззаперечно, провідну роль в опануванні цифрового простору відіграють бібліотеки США.

Digital Public Library of America (DPLA) – це інтернет-проєкт, що об’єднав на одній платформі кращі бібліотеки, архіви і музеї Сполучених штатів Америки задля удоступнення їхніх ресурсів [196]. DPLA – це точка доступу до мільйонів фотографій, рукописів, книжок, зображень, карт тощо. Метою проєкту є ознайомлення з культурним та історичним надбанням Америки. Це здійснюється за допомогою об’єднання трьох елементів:

1. *Портал*, за допомогою якого студенти, вчителі, вчені та широке коло користувачів знаходять різноманітні матеріали в американських бібліотеках, музеях, архівах – партнерах проєкту. Портал надає користувачам інноваційні рішення з пошуку в об’єднаній колекції, яка налічує мільйони об’єктів, у тому

числі пошук по таймлайну (хронологічний пошук), карті, формату об’єкту, тематиці.

2. *Платформа*, яка надає користувачам нові можливості використання цифрового контенту культурного надбання. За допомогою цифрових інструментів та відкритих даних розробники програмного забезпечення можуть створювати нові інструменти та додатки для навчання і досліджень.

3. *Формування суспільної думки* – це можливість безкоштовного доступу до матеріалів через публічні бібліотеки, що завжди було частиною американської культури з формування мислячого і проактивного суспільства.

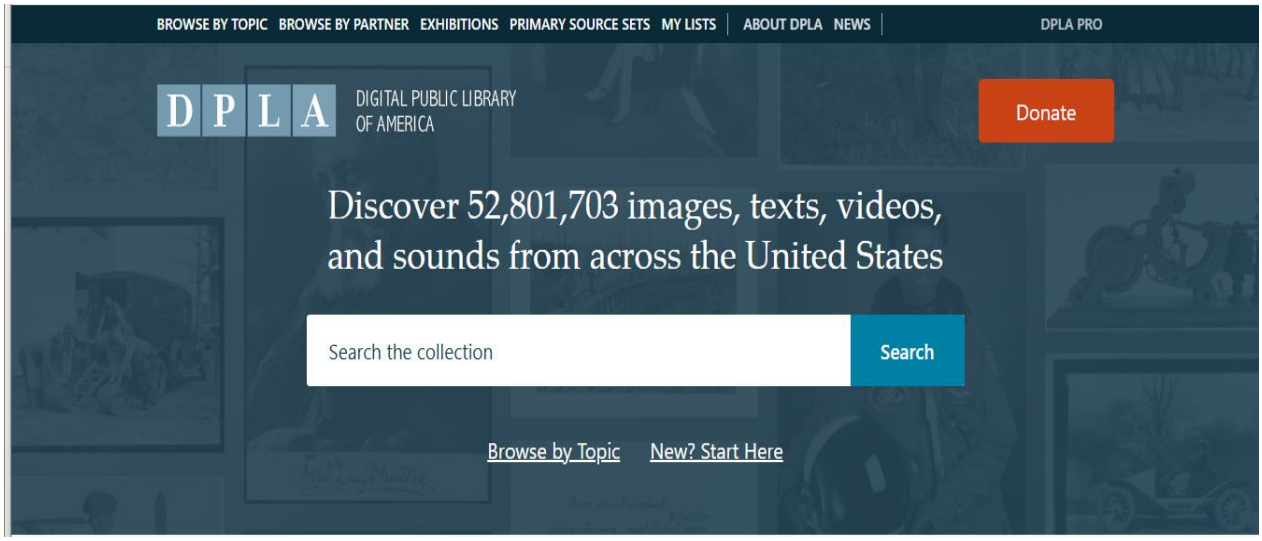

Рис. 2.1. Скриншот зі сторінки DPLA: Digital Public Library of America (зробив автор)

Таким чином, DPLA створено з метою формування інтелектуального простору.

Як зазначає С. Гарагуля, накопичення значних обсягів інформації спонукає бібліотеки до пошуків ефективних моделей їх організації, глибокої аналітики та видобутку даних, управління знаннями, розвитку систем управління даними та сервісів підтримки досліджень [14]. Однією з головних тенденцій сучасного цифрового світу дослідник називає організацію інформаційних ресурсів у порталах знань. Таке портальне рішення передбачає єдину точку доступу (*англ.* single access point) до розподілених ресурсів і сервісів, залучення відкритих

даних до вільної циркуляції знань, каталогізацію процесів цифрової наукової комунікації між дослідниками.

Зарубіжні дослідники визначають поняття «портал знань» (*англ*. knowledge portal*)* як:

– інтегровану систему управління знаннями, мета якої – синтез розпорошеної в окремих джерелах інформації та об'єднання її за принципом єдиного вікна доступу [193];

– ресурс в інтернеті, який є єдиною точкою доступу до організованих знань, інтегруючи сховища знань, експертні каталоги, інструменти для взаємодії та інші програми [223];

– цифрову платформу, яка призначена для агрегації, систематизації та удоступнення даних користувачам за вузько тематичними запитами [219];

– центральний хаб управління галузевою / корпоративною інформацією з уніфікованим набором метаданих, таксономічними одиницями та користувацьким інтерфейсом [236].

Отже, спільним для всіх визначень є вимога найповнішого охоплення ресурсів, передбачених концепцією певного порталу, а також політика єдиної точки доступу, коли користувач на кожний запит отримує максимум різноформатних та/або політематичних ресурсів. Це стає зручним сервісом отримання затребуваних документів користувачем.

Вагомим проєктним рішенням з оцифровування бібліотечних фондів у США є Програма створення Національної електронної бібліотеки (*англ*. National Digital Library, NDL), яка здійснюється під безпосереднім керівництвом головної бібліотеки країни – Бібліотеки Конгресу [221]. Зазначимо, що Бібліотека Конгресу зберігає своє лідерство у бібліотечній системі США і у цифровому столітті, адже вона очолює та керує виконання великих сучасних цифрових проєктів і програм національного значення.

Цьому великому проєкту передував пілотний проєкт «Пам'ять Америки» (*англ*. American Memory), який функціонував з 1990 по 1994 рр. Саме проєкт «Пам'ять Америки» передував проєкту NDL, оскільки у його межах проводилося експериментальне оцифровування зібрань історичних колекцій, аудіо- та

відеозаписів, фотографій та картографічних видань, інших матеріалів з багатих фондів Бібліотеки Конгресу, котрі були складниками пам'яті нації. У 1992–1993 рр. оцифровані документи на компакт-дисках та відеодисках розповсюджувалися з освітньою метою у бібліотеки та заклади освіти. Проєкт продемонстрував зацікавленість в історичних джерелах в електронній формі, однак розповсюдження оцифрованих документів на дисках було неефективним і надзвичайно дорогим. З 1994 р. з упровадженням нових технологій доставки електронних матеріалів через інтернет було спрощено обслуговування користувачів цими ресурсами. Також з цього року Конгрес США затвердив програму Національної електронної бібліотеки.

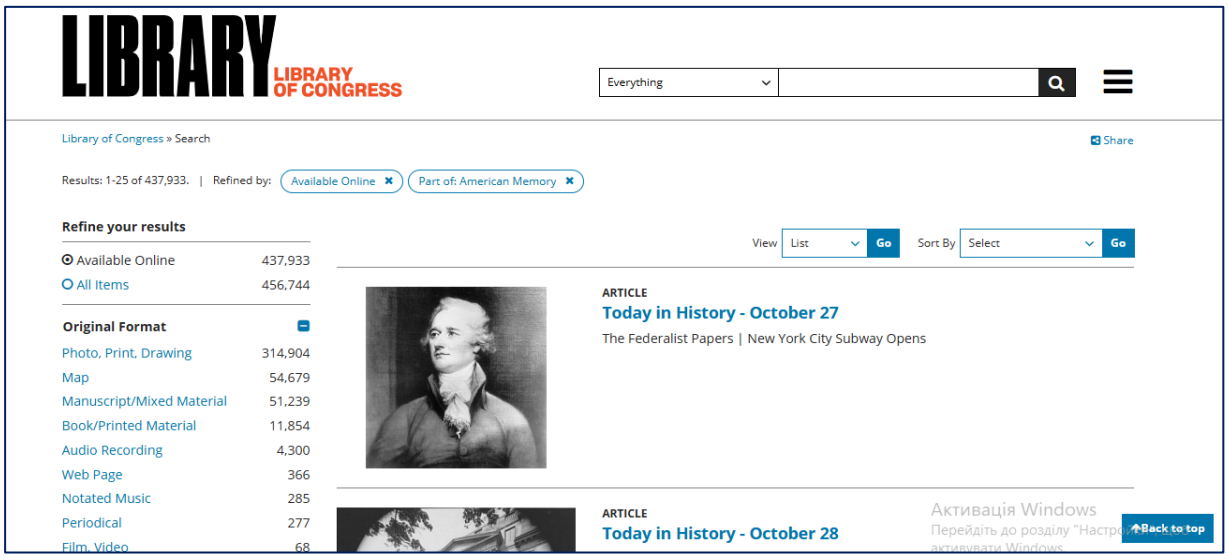

Рис. 2.2. Скриншот зі сторінки Library of Congress: American Memory (зробив автор)

Зауважимо, що у проєкті NDL беруть участь публічні, наукові, університетські бібліотеки, а також музеї, історичні товариства та архіви США. Програма Національної електронної бібліотеки, яка реалізується у тісній співпраці Бібліотеки Конгресу з іншими установами і організаціями країни, надає безкоштовний відкритий доступ до багатої колекції цінних і цікавих історичних документів американської історії та культури всім охочим, зокрема особисті документи президентів США і фотографії часів Громадянської війни,

матеріали рухів як захисту виборчих прав жінок, так і захисту цивільних прав простих американців, фільмів Т. Едісона, нот, бейсбольних карток тощо. Адже місія Бібліотеки Конгресу полягає у збереженні знань та задоволенні інформаційних потреб користувачів через створення, збереження і поширення знань для Конгресу та нації, а також для всього світу [216].

Зазначимо, що проєкт NDL мав продовження у глобальному цифровому проєкті Бібліотеки Конгресу – Світова цифрова бібліотека (*англ*. World Digital Library, WDL) [190].

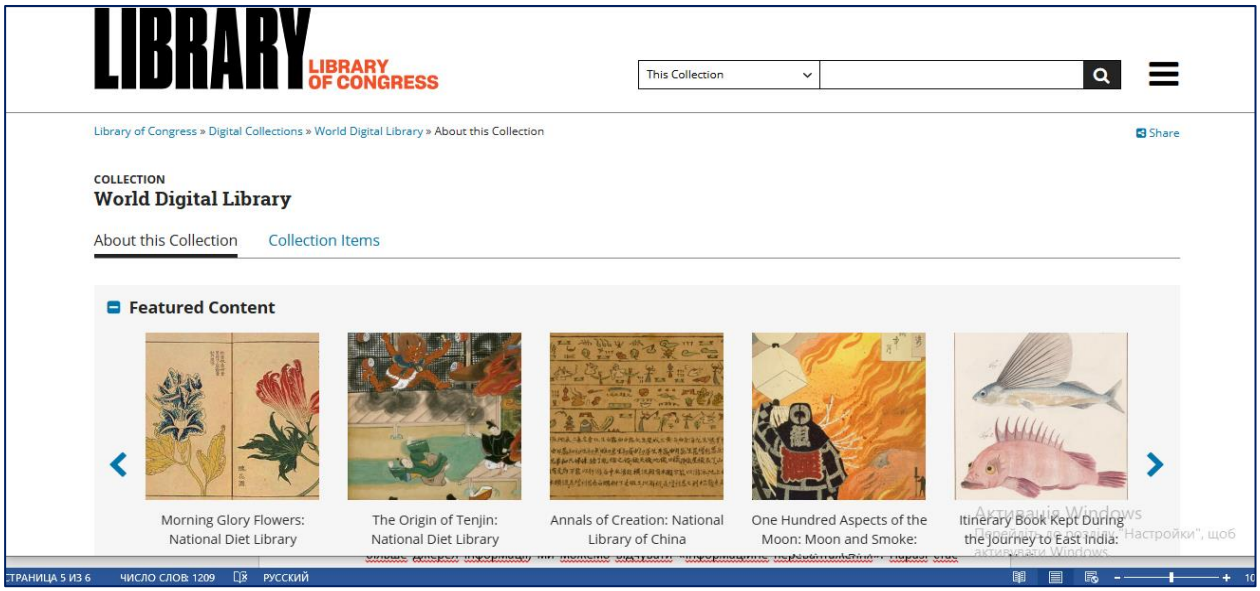

Рис. 2.3. Скриншот зі сторінки Library of Congress: Collection World Digital Library (зробив автор)

Цей ресурс започатковано з метою сприяння міжнародному та міжкультурному взаєморозумінню, поширення неангломовних ресурсів для всіх дослідників. WDL – це ресурс, який безкоштовно та у багатомовному форматі надає користувачу усю різноманітність і багатство світової культури у загальнолюдську цивілізаційну спадщину: рукописи, карти, перлини друкарства, нотні партитури, звукозаписи, кінофільми, фотографії, креслення тощо. Головна ціль цього проєкту – розширення обсягу та різноманітності

культурного вмісту інтернету, скорочення розриву в цифрових технологіях між країнами.

Як зазначають дослідники, застосування вільного програмного забезпечення з відкритим кодом, зокрема система управління вмістом, MySQL, сервери Apache тощо, дозволяє бібліотекам перейти від сервісу з надання статичного контенту до репрезентації динамічно керованого та презентабельного для користувача контенту в мережі Інтернет [239].

С. Гарагуля зауважує, що специфікою кожного з бібліотечних порталів є способи організації інформації та їхня аудиторія [14]. Нагальність організації інформації з доступом в єдиному вікні не в останню чергу актуалізована концепцією Великих Даних (*англ*. Big Data), що набула поширення у 20-х роках XXI ст. Дані не є новим об'єктом опрацювання для бібліотек, тож Великі Дані є лише кількісним розширенням об'єкта дослідження. «Наукова комунікація, обмін даними та обробка даних – це три сфери, в яких сучасна наукова бібліотека застосовує свій питомий інструментарій та впроваджує нові технологічні стандарти. Великі дані, нові технології та мережеві дослідницькі середовища продовжуватимуть збільшуватися як у кількості, так і в розмірах. Бібліотечна справа стрімко розробляє інструменти для задоволення можливостей, що виникають – через освітні ініціативи та розробку нових напрямів досліджень, таких як обробка даних та альтметрія [1], хмарні сховища та курація даних тощо» [200, p. 1100].

Нині бібліотечні портали знань, як надзвичайно зручні сервіси, набули широкого розповсюдження у світовому бібліотечному середовищі. Враховуючи принцип економії зусиль та коштів, який сповідують ці проєкти, а отже – інтеграцію розподілених ресурсів і координацію зусиль на всіх робочих циклах, цілком логічним є впровадження ще більш масштабних вже транснаціональних проєктів, які об'єднують ресурси бібліотек із багатьох країн та є зручними

[1] Альтметрія (*англ*. Altmetrics) – нетрадиційна бібліометрія, що використовується як доповнення до традиційних метрик (імпакт-фактор, індекс Хірша, 10-індекс) для оцінки наукових та науково-дослідних публікацій; фіксує різні прояви впливу, що може створювати документ.

сервісами отримання інформації користувачем 24/7 незалежно від місця перебування.

Одним із перших проєктів на європейському континенті є Європейська бібліотека (*англ*. European Library) – онлайн-портал, що пропонує користувачам швидкий і легкий доступ до колекцій 48 національних бібліотек Європи та провідних європейських наукових бібліотек [237]. Користувачі можуть здійснювати перехресний пошук і повторно використовувати понад 26 394 274 цифрових об'єктів та 168 238 832 бібліографічних записів. Дані про об'єкти надходять з установ, розташованих у країнах, які є членами Ради Європи, включають як каталожні записи до повних текстів книг, періодичних та продовжуваних видань, так і аудіо- та відеозаписи. Об'єкти для пошуку представлені 35 мовами.

Зазначимо, що розбудова сучасної Європейської бібліотеки є результатом втілення кількох попередніх проєктів. У 1997 р. стартував проєкт зі створення спільного вебпорталу європейських національних бібліотек GABRIEL (*англ*. Gateway and Bridge to Europe's National Libraries). На початковому етапі вебпортал надавав інформацію про наявні колекції у кожній з цих бібліотек та забезпечував доступ до їхніх електронних каталогів загального доступу (OPAC).

Після завершення проєкту GABRIEL розпочався новий проєкт TEL, який тривав з 2001 до 2004 року. У результаті було закладено основу доступу до ключових національних і депозитних колекцій бібліотек Європи. Проєкт частково фінансувався П'ятою рамковою програмою Європейської Комісії. У цьому проєкті брали участь національні бібліотеки Фінляндії, Німеччини, Італії (Флоренції та Риму), Нідерландів, Португалії, Словенії, Швейцарії та Великої Британії. Це призвело до введення у дію 17 березня 2005 р. порталу TheEuropeanLibrary.org. Починаючи з 2017 р. Європейська бібліотека функціонує у межах проєкту Europeana [198].

Зауважимо, що Україна представлена в Europeana ресурсами Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського, Національної бібліотеки України імені Ярослава Мудрого, Львівської національної наукової бібліотеки України імені В. Стефаника, Національної бібліотеки України для дітей, Одеської

національної наукової бібліотеки, Наукової бібліотеки Львівського національного університету імені Івана Франка тощо.

Також важливими міжнародними проєктами зі зручними сервісами доступу до ресурсів варто відзначити такі:

– проєкт OpenAIRE об'єднує 37 репозитаріїв, містить публікації, набори даних та наукові портфоліо. Мета проєкту – розвиток відкритого доступу в ЄС [225];

– ORBIS (*англ*. Open Repository Base on International Strategic Studies) – проєкт відкритого репозитарія міжнародних стратегічних досліджень [226];

– EuroDocs – вікі-портал, що об'єднує документи з історії Європи (зокрема, й з історії України); технічний супровід здійснює Бібліотека Гарольда Лі (штат Юта, США) [197];

– LISPortal – портал з бібліотекознавства та наук про інформацію – масштабний міжнародний проєкт, який висвітлює актуальні події, можливості та програмні інструменти бібліотечної галузі [218];

–Відкритий науковий репозитарій (*англ*. Open Knowledge Repository, OKR) – це проєкт Світового банку, що на єдиній платформі інтегрує наукові публікації, звіти, відкриті дані та індикатори розвитку, які присвячені глобальним проблемам еволюції людства [224];

– LIBER (фр. Ligue des Bibliothéques Européennes de Recherche, Асоціація європейських дослідницьких бібліотек) – об'єднує 420 національних, університетських та інших бібліотек Європи, а також практикує цільові партнерства з іншими установами і організаціями на Європейському континенті та за його межами. Портал зосереджений на цифровій гуманітаристиці, розбудові відкритого доступу та управлінні даними досліджень [214].

Зазначимо, що у країнах Східної Європи активно розбудовуються національні бібліотечні портали зі зручними сервісами. Як зауважує С. Гарагуля, останні 30 років ці держави рухаються шляхом системних посткомуністичних перетворень [14].

Polona – найбільша електронна бібліотека Польщі та водночас одна з найсучасніших електронних бібліотек світу [227]. Платформу Polona адмініструє Національна бібліотека Польщі. Ресурс містить понад чотири млн цифрових об'єктів, які об'єднані у 12 колекцій Національної бібліотеки Польщі та 35 колекцій інших установ. Зазначимо, що Національна бібліотека Польщі розміщує на сайті не лише свої колекції, а й об'єкти 18 польських бібліотек, архівів, музеїв тощо. Усі об'єкти оцифровані на найновішому обладнанні за новітніми технологіями, що забезпечує найвищу якість. Колекції, оцифровані та доступні на платформі Polona, щодня збільшуються приблизно на 2000 одиниць: книги, стародруки, рукописи, графіка, карти, ноти, фотографії, листівки, плакати тощо. Тут представлені найцінніші скарби польської культури та історії, зокрема Хроніка Аноніма під назвою Галла, рукописи Я. Кохановського, А. Міцкевича та Ф. Шопена, малюнки Ц. К. Норвіда та С. І. Віткевича (псевдонім Віткацій). Також є об'єкти, що представляють цілі галузі та втілюють дух епохи: ілюміновані рукописи, найдавніші польські друковані книги, гравюри, малюнки та популярні видання – листівки, стародавні букварі, дитячі та кулінарні книжки, путівники тощо. Більшість об'єктів, які доступні на платформі, належать до категорії «суспільне надбання», тому їх можна завантажувати та вільно використовувати. Треба зауважити, що сервісний та аналітичний інструментарій тут фактично відсутні.

Національний бібліотечний портал Асоціації польських бібліотекарів (*пол.* Ogólnopolski portal bibliotekarski Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, SBP) було створено у рамках Програми розвитку польських бібліотек, яку здійснює Фундація розвитку інформаційного суспільства Польщі [235]. Адміністратор порталу – Асоціація польських бібліотекарів. Метою проєкту є здійснення професійного інформування бібліотекарів усіх типів і видів бібліотек країни, популяризація видавничої діяльності польських видавництв та розповсюдження видань самої Асоціації, підтримка фахової комунікації, організація підвищення кваліфікації бібліотекарів через проведення конференцій, семінарів, вебінарів, тренінгів, популяризація діяльності польських бібліотекарів, організація конкурсів та культурних заходів, ведення бази даних всіх польських бібліотек тощо. Таким чином, цей портал є майданчиком корпоративного типу, адже

цілісний інформаційний ресурс представлено тут відносно невеликим сегментом, який при цьому не міститься на самій платформі, а представлений у вигляді гіперпосилань на інші сайти. Цінність у контексті сервісів цифрових бібліотек у системі обслуговування користувачів має єдина база даних усіх польських бібліотек, представлена на цьому порталі.

На сайті Національної бібліотеки Чеської Республіки представлено цілу низку спеціалізованих порталів, сервісів та ресурсів [220], зокрема:

– портал Knihovny.cz – це об'єднаний каталог усіх ресурсів чеських бібліотек;

– цифрова бібліотека Kramerius сфокусована на богемістиці (оцифровуються всі документи чеських авторів, зарубіжних авторів про Чехію та твори, видані на території Чехії), містить понад вісім млн відсканованих сторінок, документи представлені на чеській, німецькій, англійській та інших мовах;

– Manuscriptorium – це платформа цифрової бібліотеки, що прагне об'єднати стародавню письмову та документальну спадщину європейської цивілізації в єдиному користувацькому інтерфейсі та представити користувачу у зручний спосіб, а також надати доступ до цього ресурсу іншим джерелам (до прикладу, European). Тут сконцентровано середньовічні та ранні сучасні рукописи, інкунабули та стародруки до 1800 року. Усі документи розподілені у шести колекціях: «Хроніки на замовлення Карла IV», «Ян Гус», «Рукописи Санкт-Галена», «Біблійні кодекси з Вашингтону», «Дисертації Пражського університету» та «Чеські рукописи з фондів Національної бібліотеки Чеської Республіки». Партнерами Manuscriptorium є 226 бібліотек, архівів, музеїв та інші з 29 країн світу; представлено майже 414 тис записів у каталозі та понад 175 тис. оцифрованих документів. Таким чином, Manuscriptorium є великою цифровою бібліотекою, що прагне стати віртуальним дослідним середовищем для роботи з історичними документами та колекціями шляхом упровадження цифрових інструментів, адаптованих як окремі модулі у цифровій мережі. У результаті кожен користувач може створювати персоналізоване середовище індивідуального облікового запису і мати доступ до агрегованого контенту (даних і метаданих). Кінцевою метою Manuscriptorium є повна інтеграція

у цифрове середовище оцифрованих документів з використанням стандартів даних, індексів та постійної адресації як складних цифрових документів (рукописів, книг), так і їх частин (об'єктів) або фрагментів (сторінок), де джерелом пошуку є блокчейн, а не великі дані;

– національний авторитетний файл у форматах MARC21 та UNIMARC;

– систематичний покажчик Conspectus, що оперує понад чотирма тис. дескрипторів;

– реєстр музейних колекцій Чехії;

– портал з бібліотекознавства та інформаційних наук;

– портал славістики тощо.

Зазначимо, що ця розгалужена система сервісів містить потужний аналітичний апарат, проте й від користувача вимагає певних пошукових навичок. Можна зробити висновок, що основною цільовою аудиторією порталу Національної бібліотеки Чеської Республіки є саме наукова спільнота.

Словацькою асоціацією бібліотекарів і бібліотек створено і підтримується Портал з бібліотечної та інформаційної теорії і практики InfoLib [206], що став головним інформаційним ресурсом для словацької професійної бібліотечної спільноти. Цей ресурс містить науково-методичні матеріали з бібліотекознавства, інформаційних технологій, реєстр репозитаріїв та баз даних, що підтримуються словацькими бібліотеками. Цей портал відіграє роль навігатора й упорядника локальних ресурсів університетських та наукових бібліотек Словаччини.

Hrčak – це портал наукової періодики Хорватії [203], що станом на кінець 2025 р. містить понад 314 тисяч повних текстів статей з 562 журналів. Ресурс є національним провайдером ініціативи Відкритого доступу. Окремим функціональним застосунком порталу є реєстр цифрових ідентифікаторів хорватських учених, що наразі налічує понад 98 тисяч облікових записів ORCID. Портал упроваджує наукометричний інструментарій, що базується на обчисленні коефіцієнту впливовості хорватських журналів за кількістю переглядів на порталі. Зазначимо, що цей ресурс є спробою хорватських бібліотекарів побудувати національну систему управління наукою, що враховує

політики відкритого доступу, представляє національні видавничі проєкти та упорядковує авторів, спирається на метрики для визначення ефективності наукового потенціалу країни.

Бібліотека Румунської академії наук (*рум*. Biblioteca Academiei Romane) підтримує портал рукописної спадщини BYZANTION [187]. Провідною метою цього проєкту є удоступнення всіх наявних у бібліотеці манускриптів у цифровому форматі в інтернеті для широкого кола дослідників, а також розробка універсальних алгоритмів розпізнавання візуальної інформації з рукописних джерел. Ресурсною базою порталу є візантійська та поствізантійська рукописна колекція цієї бібліотеки, яка включає широкий спектр творів XII–XIX ст. Візантійської імперії, Румунських князівств, України, Болгарії, Сербії, Македонії та інших країн. BYZANTION забезпечує вільний публічний доступ лише для перегляду та безпечний приватний доступ для авторизованих користувачів, які редагують / оновлюють вміст колекції на порталі. Сервіси і технологічні рішення, які втілені на порталі, дозволяють розрізняти авторизовану інформацію, надану з наукових авторитетних джерел та містить інформаційні модулі та віртуальний шлюз для всього контенту, що пов'язаний з візантійським контекстом, та знаходиться на інших сайтах у публічному доступі. Також BYZANTION дозволяє вирішувати питання сумісності метаданих, контенту, безпеки та взаємодії доступних джерел. Портал має вузько галузеве спрямування, зосереджений на цифровій гуманітаристиці, проте напрацьований методологічний апарат та сформовані набори пов'язаних даних роблять наявну на порталі інформацію інтероперабельною та придатною для подальшого використання фахівцями, а отже цей портал є зручним сервісом для дослідників цієї вузькотематичної колекції.

Латвійський бібліотечний портал (*лат*. Latvijas Bibliotēku Portāls) – це професійний бібліотечний ресурс, де публікується інформація з бібліотечної тематики, відображає розмаїття напрямів бібліотечної діяльності і сприяє обізнаності суспільства щодо бібліотечних процесів [211]. На порталі надається інформація про систему бібліотечної галузі країни, нормативно-правову базу, термінологію та інші аспекти, які доповнюються оглядами фахової літератури, відеотекою та іншими матеріалами. Сьогодні цей портал є сучасним ресурсом,

який висвітлює всі аспекти бібліотечної діяльності країни, а також тенденції у міжнародній бібліотечній справі. Контент Латвійського бібліотечного порталу координують та формують фахівці Латвійської національної бібліотеки, а технічну підтримку порталу забезпечує Центр культурних інформаційних систем.

У 2015 р. у Латвії було розроблено Стратегію розвитку цифрової культурної спадщини для архівів, бібліотек і музеїв. Це ознаменувало початок тісної співпраці між установами культурної спадщини країни, дозволило подавати заявки на фінансування з Європейського фонду регіонального розвитку для створення цифрової бібліотеки національного рівня та єдиної платформи цифрової культурної спадщини [194]. З 2017 по 2022 рік Національна бібліотека Латвії спільно з Національною радою культурної спадщини та Центром культурних інформаційних систем реалізували проєкти «Оцифрування контенту культурної спадщини (перший раунд)» та «Оцифрування контенту культурної спадщини (другий раунд)». Результатом є створення Цифрової бібліотеки, яка була відкрита для користувачів з усього світу 26 жовтня 2023 р.

Загальний функціонал Цифрової бібліотеки включає:

– доступний простий та розширений пошук контенту;

– зареєстрований користувач Цифрової бібліотеки може створити власний робочий простір – додати закладки до цифрових об’єктів, які зацікавили, створювати перелік обраного, зберігати свою пошукову історію, самостійно створювати посилання на джерела;

– користувач має можливість ділитися знайденою інформацією у соціальних мережах та інших засобах комунікації;

– діє послуга «Оцифровування на вимогу», що дозволяє у зручній формі задовольняти інформаційні потреби користувачів, сплативши послугу Національній бібліотеці Латвії онлайн;

– інтерфейс користувача доступний як латиською мовою, так і англійською.

Також на платформі Цифрова бібліотека для зручності користувачів реалізовано сервіс з прослуховування контенту, вмонтовані словники та перекладач.

Портал «Цифрова Литва» – спільна розробка Уряду Литви та кількох литовських ІТ-компаній [195]. Ресурс має функціонал «держава у смартфоні», а вагомим сегментом є Литовська інтегрована бібліотечно-інформаційна система (LIBIS) [204]. Портал акумулює оцифровані фонди 1200 литовських бібліотек, які сумарно налічують понад 10 мільйонів бібліографічних записів. Через урядовий портал на ресурсі зареєстровано понад 1 мільйон користувачів. Метою системи LIBIS, що позиціонується як єдиний портал для доступу до всіх фондів документів та електронних послуг, є автоматизація основних бібліотечних процесів: від комплектування та каталогізації до обслуговування користувачів, включно з наданням послуг через інтернет – від реєстрації користувача до отримання документа/електронної послуги. Також у систему LIBIS інтегровано обладнання самообслуговування RFID (радіочастотна ідентифікація), саме тому користувачі можуть самостійно брати і повертати документи в литовських бібліотеках, також і у неробочий час, беручи їх зі спеціальних скриньок та опускаючи використані туди ж. Також у платформу розроблено та вмонтовано спеціальне програмне забезпечення для читання електронних книг на рідерах.

Портал Національної бібліотеки Естонії надає доступ до 12 національних та 35 зарубіжних баз даних наукової інформації через єдине вікно доступу (зокрема до баз даних EBSCO, ProQuest, Emerald, Pressreader тощо) [232]. Також користувачам надається доступ до повних текстів, які є у вільному доступі. Таким чином, Національна бібліотека Естонії на власному сайті через розроблений пошуковий інструментарій акумулює ресурси багатьох міжнародних баз наукової інформації та надає до них доступ користувачам через єдине вікно пошуку.

Зазначимо, що заслуговують увагу інші бібліотечні проєкти з надання користувачам інформації за допомогою зручних сервісів, зокрема:

– портал електронних інфраструктур Австрії e-Infrastructures Austria Plus (https://e-infrastructures.univie.ac.at/en/home/), де упорядковано дані про інституційні репозитарії, австрійських дослідників, бібліотечні ресурси тощо;

– Реєстр репозитаріїв Німеччини Registry of Research Data Repositories (https://re3data.org), що підтримується німецькими бібліотеками під загальним керівництвом Берлінського університету імені Гумбольдта;

– Електронна бібліотека Швейцарії (http://e-lib.ethz.ch), зокрема проєкт RODIN (http://e-lib.ethz.ch/copy/en/About-us/Projects/RODIN.html), в якому реалізовано інноваційні та альтернативні підходи щодо функціоналу інформаційного порталу для цифрових бібліотек із власними технологічними алгоритмами, відмінними від загальних пошукових систем;

– Європейський архівний портал (https://www.archivesportaleurope.net/) – єдина точка доступу до всієї архівної спадщини Європи.

Отже, кількість користувачів інтернету в усьому світі зростає у геометричній прогресії. Тенденція до її зростання створює для цифрових бібліотек як можливості, так і ризики. У зв'язку з чим стає надзвичайно важко знайти інформацію, яка буде релевантною запиту користувача. Саме тому впровадження ефективних, зручних, розумних сервісів пошуку і доступу до інформації є надзвичайно важливою справою. Інша проблема, яка пов'язана з інформаційним перевантаженням, – її якість. Очевидно, що без впровадження додаткових сервісів і єдиних точок доступу до ресурсів у цифрових бібліотеках неможливе надання користувачам високоякісної інформації.

2.2. Сервіси українських цифрових бібліотек

Повномасштабне вторгнення РФ на територію України та боротьба за українську незалежність спонукають установи нашої держави до активного створення цифрових ресурсів, присвячених історичній і культурній спадщині українського народу. Нині розвиток ресурсів національної документальної пам’яті є одним із пріоритетних напрямів діяльності бібліотек, архівів, музеїв та інших інституцій, пов’язаних зі збереженням національної пам’яті, що зумовлено їх інтеграцією у цифрове середовище. У сучасних умовах масштабна робота здійснюється у воєнний період, адже документальні ресурси та відповідний довідковий апарат активно входять до українського інформаційного простору та світового інформаційного середовища.

Найбільші проєкти з оцифровування ресурсів загальнонаціонального значення нині реалізує Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (НБУВ). Цифровізація дала змогу створити інтегрований ресурс «Електронна бібліотека “Україніка”» — зведений бібліографічний і цифровий ресурс документальної спадщини України з організованим доступом до довідкових, бібліографічних і текстових матеріалів [36]. Ресурс містить оцифровані оригінали документів і забезпечує зручний доступ до них через сайти бібліотек, архівів та наукових установ у глобальній мережі Інтернет. Проєкт започатковано у 2017 р. НБУВ.

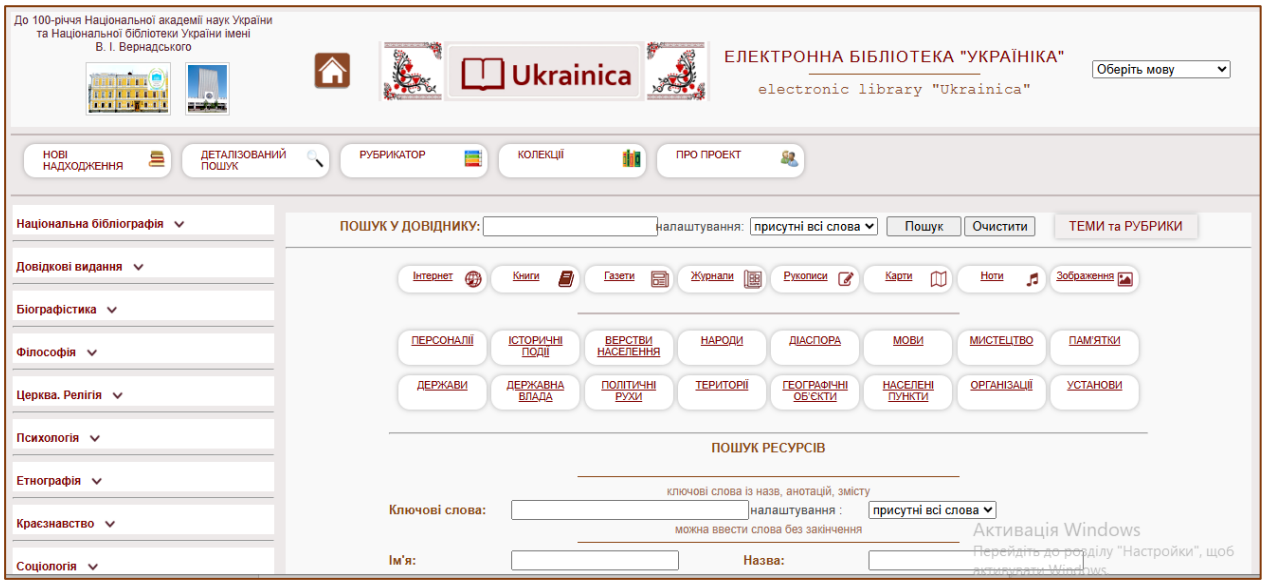

Рис. 2.4. Скриншот зі сторінки електронна бібліотека «Україніка» (зробив автор)

Метою проєкту є збирання та представлення в цифровому форматі творів різними мовами, незалежно від місця їх видання, присвячених українському народові, території України, а також народам, які проживали чи проживають на цих землях. Такий підхід забезпечує користувачам у різних країнах світу доступ до достовірної інформації про Україну, її народ, історичний розвиток, культурні традиції, процеси становлення політичної нації та громадянського суспільства, а також про природне середовище, демографічні, економічні, соціальні, освітні й наукові особливості держави. Крім того, ресурс висвітлює потенціал України, досягнення української нації та її місце у світовому цивілізаційному просторі.

Основними завданнями проєкту визначено:

– забезпечити відкритий доступ користувачів до документів, що мають державне й національно-культурне значення;

– створити єдиний пошуковий простір для роботи з різними за тематикою та видами ресурсами «Україніки»;

– здійснювати накопичення та довготривале збереження мережевих електронних ресурсів «Україніки», насамперед цифрових копій книжкових і періодичних видань;

– сприяти збереженню рідкісних бібліотечних і архівних фондів України

засобами цифрових технологій;

– формувати на базі ресурсів електронної бібліотеки персональні, тематичні та проблемно-орієнтовані колекції;

– підтримувати популяризацію української мови, культури та літератури серед зарубіжної аудиторії;

– розширювати використання ресурсів електронної бібліотеки у науковій та освітній діяльності, а також у процесі формування позитивного образу України у світовому інформаційному просторі [36].

Основними предметними рубриками Електронної бібліотеки «Україніка» є національна бібліографія, біографістика, краєзнавство, історія, етнографія, демографія, пам'яткознавство та інші напрями. Окремий масив матеріалів присвячено українській діаспорі. Отже, тематичне структурування матеріалів здійснюється через поєднання опису змісту документів і системи предметних рубрик. Ієрархічні зв'язки в ЕБ реалізовано за допомогою рубрикатора з тематичних рубрик, що забезпечує логічне групування знань у межах відповідних розділів. Для уточнення та деталізації предметного образу документа застосовано систему неієрархічних змістових зв'язків між предметними рубриками. Як зазначає І. Перенесієнко, паралельне використання таких способів організації знань дає користувачам змогу здійснювати як загальний, так і поглиблений пошук за конкретними запитами [104].

Принциповим в організації ресурсів цієї бібліотеки є впровадження єдиної системи упорядкування знань, побудованої на науковому довідково-пошуковому апараті. Основні тематичні напрями галузі знань супроводжуються біографічними та довідково-енциклопедичними матеріалами, що дає змогу визначати для кожного ресурсу його тематичні, територіальні, часові й інтелектуальні характеристики. Такий підхід створює для користувачів умови для результативного пошуку джерел наукової інформації.

Формування фондів електронної бібліотеки забезпечується за рахунок

ресурсів власної генерації НБУВ, доступних мережевих ресурсів українознавчого спрямування, електронних ресурсів наукових установ і закладів культури, а також цифрових копій видань із фондів НБУВ. Усі зазначені ресурси інтегровані в єдину пошукову систему електронної бібліотеки.

Як наголошують розробники цієї електронної бібліотеки, реалізація фундаментального науково-інформаційного проєкту такого масштабу спрямована на відкриття для української та світової спільноти значного масиву наукових, культурних і духовних надбань українського народу [36]. Ці документальні джерела – рукописи, архівні документи, книжки, музейні пам’ятки, артефакти матеріального та духовного розвитку українців, – завдяки формуванню ресурсів на принципах інтеграції інформаційних та цифрових технологій, сприяють організації цілісного історико-культурного інформаційного простору, є гарантією забезпечення кваліфікованого пошуку та надання оперативного цілодобового доступу до першоджерел.

Важливим складником користувацького інтерфейсу ЕБ «Українiка» є різноманітні бібліографічні зв’язки: томи багатотомних видань, статті зі збірників, номери періодичних видань, взаємозв’язки між рукописом і виданням, книгою та її перевиданням, оригіналом твору та перекладом тощо. У такий спосіб альтернативні зв’язки між даними формуються відповідно до різних аспектів українознавчої тематики. Наприклад, створено колекції історико-культурної спадщини: «Біблії», «Козацькі літописи», «Конституції», «Українські граматики, правописи», «Україномовна книга (1798–1923)». Важливо, що матеріали ЕБ «Українiка» мають постійні посилання та ідентифікатори й використовуються як надійні джерела інформації в українському сегменті всесвітньої Вікіпедії [79].

В. Добровольська справедливо зазначає, що електронна бібліотека «Українiка» – це портал знань про Україну «з огляду на концентрацію у її фондах найбільш повного масиву літератури про Україну, включно з основною частиною унікальних і рідкісних документів, так і на накопичення нею вагомого

дослідницького, методологічного й системотехнічного підґрунтя, величезних напрацювань її вчених, спеціалістів щодо інтеграції всього багатства знань про Україну» [30, с. 285].

Ще одним значущим проєктом НБУВ є *Цифрова бібліотека історико-культурної спадщини* [163]. Цей ресурс містить оцифровані документи культурної спадщини українського народу задля збереження прийдешнім поколінням унікальних пам’яток писемності та знань, які можуть бути втраченими або суттєво пошкодженими, удоступнення для всіх бажаючих ознайомитися з ними, для сприяння подальшим вивченням дослідників. Ресурс включає оцифровані рукописи, книги, фотографії, карти, листівки тощо, все те, що стосується історико-культурної спадщини України.

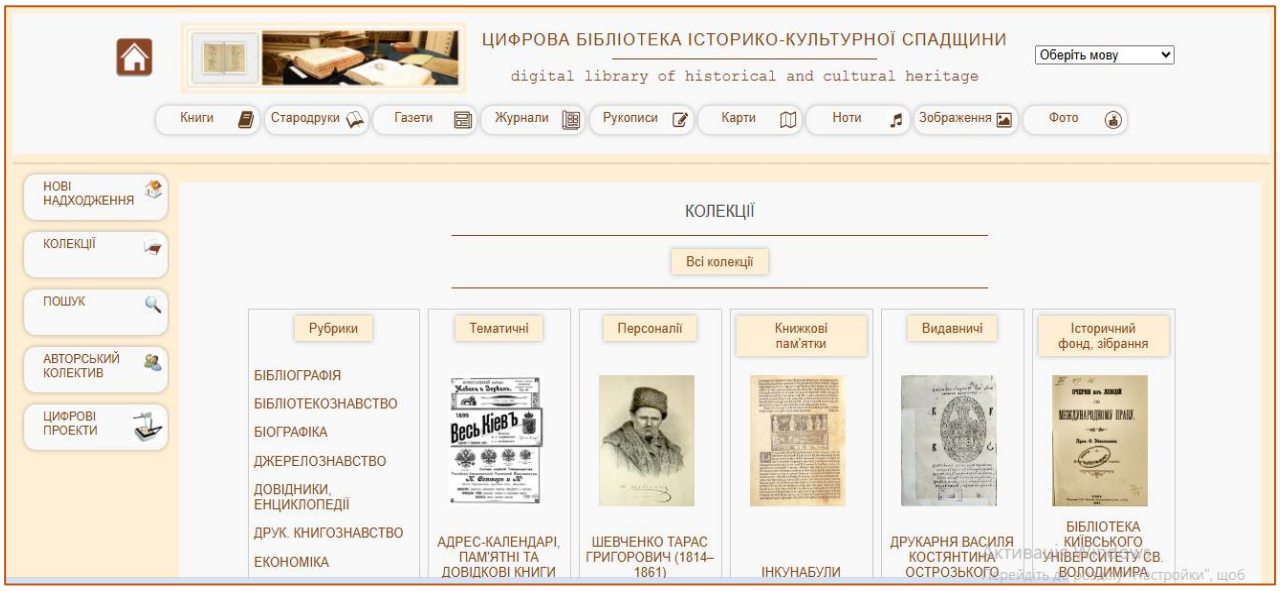

Рис. 2.5. Скриншот зі сторінки «Цифрова бібліотека історико-культурної спадщини» (зробив автор)

Отже, ресурс розвивається у двох основних напрямах: забезпечення збереження писемних пам’яток, що становлять національне надбання України, та формування фундаментальної цифрової колекції «Україніка», важливим складником якої є «Україномовна книга 1798–1923». Для розширення доступу до ресурсів і вдосконалення роботи з фондами НБУВ на ресурсі передбачено регулярне поповнення цифрової бібліотеки новими матеріалами. Також упроваджено навігаційний пошук за видами ресурсів: «Книги», «Стародруки»,

«Газети», «Журнали», «Рукописи», «Карти», «Ноти», «Зображення», «Фото».

У рубриці «Колекції» користувачі мають доступ до цифрових матеріалів, упорядкованих за предметними рубриками (бібліотекознавство, джерелознавство, економіка, історія, культура тощо), а також до окремих колекцій («Тематичні», «Персоналії», «Книжкові пам'ятки», «Історичний фонд», «Зібрання», «Установи», «Історія науки» тощо). Для роботи з ресурсами реалізовано багатокритеріальний пошук за ключовими словами, прізвищем автора, назвою, датою, типом ресурсу та комбінацією цих параметрів. З метою підвищення зручності користування розробники впровадили функцію впорядкування результатів пошуку за автором, назвою та датою створення документа. Крім того, забезпечено можливість перегляду цифрових копій видань через браузер, зокрема й на мобільних пристроях, що є важливим для сучасних користувачів. Також у цифровій бібліотеці історико-культурної спадщини реалізовано зручний перегляд багатотомних видань, конволютів та річних комплектів періодичних видань. Для комфортної роботи користувачів на ресурсі передбачено доступ до цифрових проєктів інших бібліотек України та світу.

Ще одним вагомим проєктом цифрової бібліотеки в Україні є електронна бібліотека (ЕБ) «Культура України», яку створює Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого (НБУ ім. Ярослава Мудрого) [35]. Реалізацію проєкту визначено наказом Міністерства культури України від 29.11.2010 № 1094/0/16-1. Його основною метою є інтеграція української культурної спадщини до європейського та світового інформаційного простору, зміцнення міжнародних культурних зв'язків, формування позитивного іміджу України у світі, а також забезпечення широкого доступу користувачів до історико-культурної спадщини українського народу через мережу Інтернет. Проєкт також передбачає впровадження сучасних сервісів для роботи з інтегрованими інформаційними ресурсами бібліотек, музеїв і архівів за принципом єдиної точки доступу та популяризацію бібліотечних, архівних і музейних фондів з питань культури та мистецтва.

Ця електронна бібліотека органічно ввійшла до системи електронних ресурсів НБУ ім. Ярослава Мудрого, адже вона пов'язана з ЕК, а також є невід'ємним складником Зведеного каталогу оцифрованих видань, який є інтегрованим інформаційним ресурсом про цифровий контент мережі публічних бібліотек України.

В основі цієї ЕБ закладено принцип інтегрованого формування ресурсів, котрий орієнтований на широке коло користувачів та якнайповніше задоволення їхніх інформаційних потреб, а також виконання таких функцій: освітньої, довідкової, наукової, дозвіллєвої.

ЕБ «Культура України» – це складна багатофункціональна система зі збору, зберігання та забезпечення доступу одночасно кільком користувачам. Має такі складники: функціональна частина та інформаційний ресурс. Функціональна частина – це сервіси, які надає електронна бібліотека, а інформаційний ресурс – це контент ЕБ, що подано у певному форматі та бібліографічному описі. Орієнтована як на віддаленого користувача, так і на читача НБУ ім. Ярослава Мудрого, які, послуговуючись сайтом та каталогом, можуть однаково користуватися доступом до повнотекстових документів.

Зазначимо, що цей інтегрований ресурс знаходиться на окремому сайті (запущено у лютому 2011 р.), який має ергономічний інтерфейс, простий та зрозумілий сервіс, зручну структуру наповнення, що полегшує пошук. Дизайн сайту оформлено у синьо-жовтих кольорах, що надає йому особливого патріотичного забарвлення. Сайт двомовний – українська та англійська версії.

ЕБ «Культура України» – це розподілена інформаційна система, яка дозволяє накопичувати, надійно зберігати та ефективно використовувати інформаційний ресурс у цифровому форматі та надавати доступ через глобальні мережі передачі даних у зручний для користувача спосіб. Загалом, як зазначає В. Добровольська, «створення електронних бібліотек пов'язано з формуванням цифрових колекцій, формуванням розподілених ресурсів і організацією широкого спектру онлайнових інформаційних сервісів» [30, с. 268].

В основу ЕБ «Культура України» закладено інтегровану модель

електронної бібліотеки, коли учасники проєкту об'єднують свої ресурси в єдиному технологічному середовищі через надання повних текстів оцифрованих документів у відповідності з вимогами до контенту.

Структурними компонентами електронної бібліотеки є:

– фонд електронних документів;

– каталог на цей ресурс;

– вмонтований комплекс засобів і сервісів, які підтримують стабільне релевантне функціонування пошукової системи, здійснюють оперативне поповнення, реєстрацію, забезпечують довготривале зберігання та надають розподілений доступ до ресурсів ЕБ через інтернет. До складу ЕБ «Культура України» включено ресурси, які фізично зберігаються у фондах як НБУ ім. Ярослава Мудрого, так і інших бібліотек, музеях та інших закладах культури, а також надані самими авторами за договорами на авторське право про використання.

До сервісів ЕБ «Культура України» належать: можливість пошуку в алфавітному та структурованому тематичному каталогах; можливість ознайомитись з учасниками проєкту: бібліотеками, науковими установами, видавництвами, авторами; гіперпосилання на «Зведений каталог оцифрованих видань», нові надходження, виставки. Користувач сервісів цифрової бібліотеки може ознайомитись з найпопулярнішими книжками на сайті.

Отже, головним принципом при формуванні ЕБ є децентралізація процесу оцифровування документів з подальшою централізованою диспетчеризацією та зберіганням. Тим самим забезпечується надання користувачеві доступу до ресурсу з єдиної точки, а створення Зведеного каталогу оцифрованих видань об'єднало інформацію про наявні у мережі публічних бібліотек оцифровані видання.

Ще одним потужним українським ресурсом є електронна бібліотека «Історична спадщина України», яку формує Національна історична бібліотека України (НІБУ) [34]. Зазначимо, що Національна історична бібліотека України – це Всеукраїнський депозитарій історичної літератури та методичний центр

у галузі історико-краєзнавчої діяльності українських бібліотек, а також наукової бібліографії з історії України.

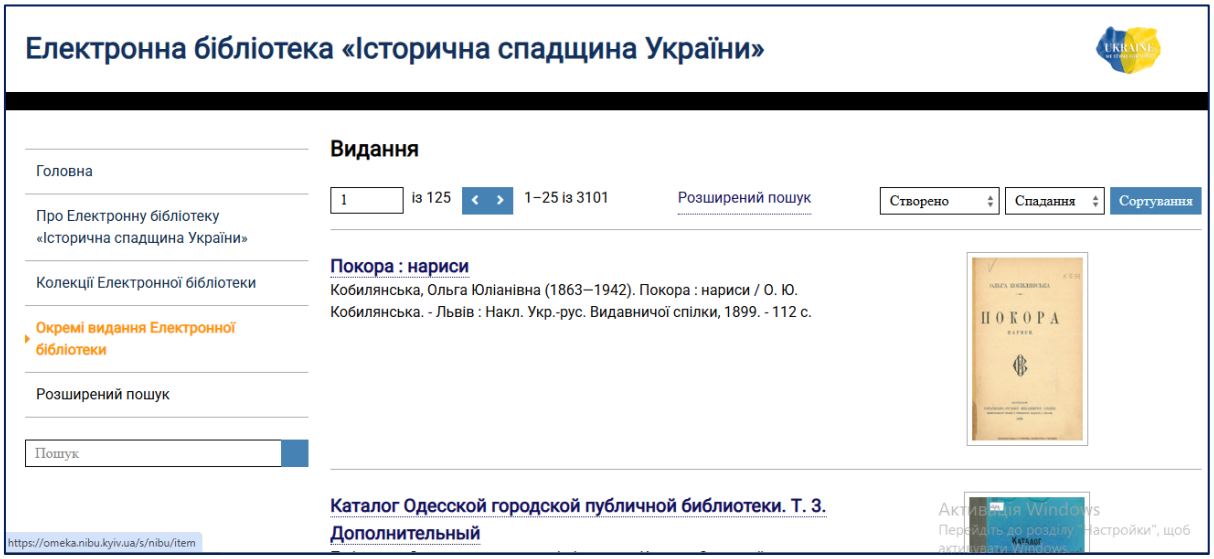

Рис. 2.6. Скриншот зі сторінки «Історична спадщина України» (зробив автор)

Електронна бібліотека формується за принципом профільних тематичних колекцій рідкісних і цінних документів з фонду НІБУ з метою забезпечення вільного доступу всім користувачам та збереження їх для прийдешніх поколінь. ЕБ «Історична спадщина України» реалізується з використанням програмного забезпечення з відкритим кодом OMEKA S, яке розроблено Центром історії та нових медіа Роя Розенцвейга при Університеті Джоржа Мейсона (США). Усі цифрові копії документів представлені у форматі pdf зі збереженням усіх особливостей друкованого оригіналу: колір сторінок, усі власні та читацькі написи, помітки на полях, примітки, штампи, печатки та екслібриси, потертості сторінок тощо. Сервіс ЕБ дозволяє користувачу переглядати документи як у складі тематичних колекцій, так і як окремі видання. На ресурсі організовано якісний пошук, що дозволяє користувачеві віддалено отримувати інформацію за кількома параметрами: ключовими словами, автором, назвою, роком тощо. Пошук здійснюється по всім колекціям ЕБ. Усі цифрові копії в ЕБ є суспільним надбанням українського народу [34]. Зареєстрований користувач НІБУ, який

авторизується на Головній сторінці сайту бібліотеки, користується розширеними сервісними можливостями, зокрема зробити попереднє замовлення необхідної інформації з ЕК НІБУ та заздалегідь спланувати відвідування бібліотеки, отримати доступ до всіх електронних ресурсів і послуг.

Вебпортал Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського (ДНПБУ ім. В. О. Сухомлинського) Національної академії педагогічних наук України містить найбільший ресурс з педагогіки в Україні, що поєднує інформаційні, пошукові, освітні, рекламні, навігаційні тощо функції та є єдиною точкою доступу до бібліотечно-інформаційних ресурсів з цієї тематики [27]. Важливим складником електронних ресурсів ДНПБУ ім. В. О. Сухомлинського є Науково-педагогічна електронна бібліотека, де основна увага приділяється формуванню розділів «Книжкова спадщина», «Праці В. О. Сухомлинського та література про нього» [27].

Бібліотечно-інформаційна сфера України сьогодні є загальновизнаним ключовим елементом «у забезпеченні стабільності та відновленні сталого розвитку суспільства» [161], а базовий її складник – публічна бібліотека «є головною точкою доступу громади, призначеною для реагування на безліч постійно мінливих інформаційних потреб» [205].

Бібліотеки як соціально-комунікаційні інституції виконують важливу роль у підтримці громад, здійснюють величезну роботу з метою соціального об’єднання, запроваджують різні ініціативи на підтримку Збройних Сил України, беруть участь у волонтерському русі. Від першого дня повномасштабного вторгнення російських військ на територію України бібліотекарі документували злочини загарбників, в окупації вели щоденники подій, рятували і ховали бібліотечні фонди.

В умовах російсько-української війни особливої актуальності набувають студії бібліотечно-інформаційних продуктів українських публічних бібліотек краєзнавчої тематики. Значимими бібліотечно-інформаційними сервісами для віддалених користувачів в сучасних умовах, на нашу думку, є: вебсайт

бібліотеки, її офіційні сторінки у соціальних мережах (Facebook, Instagram, X (Twitter)), де своєчасно розміщується інформація про різні активності та події в бібліотеці, нові надходження до фонду тощо; всі електронні ресурси власної генерації (онлайн-каталог бібліотеки, оцифровані документи з фонду, різноманітні онлайн-колекції, електронні бібліотеки тощо; електронні видання бібліотек; доступ через інтернет до світових електронних бібліотек, баз даних тощо; бібліотечні послуги («Запитай бібліотекаря», «Запитай бібліографа», електронна доставка документа) та багато іншого.

Для прикладу, пізнавальним для віддалених користувачів, незалежно від громадянства, є розміщені у розділі «Проєкти НІБУ» на вебпорталі Національної історичної бібліотеки України «Віртуальні екскурсії музеями України та світу» [12] у форматі відеороликів: «Національний музей-заповідник українського гончарства в Опішному», «Національний музей народної архітектури та побуту України», «Антонієві печери», «Національний музей українського народного декоративного мистецтва», «Музей писанкового розпису» та ін. Всього представлено 41 екскурсію по визначних місцях України, з яких – два 3D-тури (Кирилівською церквою і Софіївським собором). 38 екскурсій закордонними установами демонструють досягнення культури країн зі всього світу (Скандинавії, Балтії, Індії, Єгипту, Австралії, Канади тощо).

Створені публічними бібліотеками України цифрові бібліотечно-інформаційні продукти краєзнавчої тематики мають важливе значення задля поширення правдивої інформації про становлення та здобуття української державності, особливості історичного розвитку нашого народу, його культуру, мову та традиції, що сприяє формуванню позитивного іміджу держави, розвитку політичної сфери суспільства [165, с. 4], вихованню у свідомого громадянина почуття патріотизму та гордості за унікальну українську духовну і матеріальну спадщину.

«Базовими напрямами цифровізації українських бібліотек є: створення цифрового простору, що доступний 24/7 та оптимально зручний для користувачів з різних куточків світу; розвиток цифрових компетентностей

у бібліотечних фахівців і користувачів; упровадження бібліотечних електронних продуктів і сервісів» [55, с. 19]. Завдяки широкому впровадженню у щоденну бібліотечну практику сучасних інформаційно-комунікаційних технологій вже можна впевнено говорити про остаточний перехід від стратегії володіння електронними інформаційними ресурсами до стратегії забезпечення онлайн-доступу 24/7 для всіх віддалених користувачів, незалежно від наявності читацького квитка, його мови спілкування, релігійних переконань тощо, через цифрові бібліотечно-інформаційні сервіси. Такі електронні сервіси сконцентровані на допомозі усім категоріям користувачів і включають: вибір оптимальної пошукової стратегії; персоналізовану довідкову інформацію; пошук у карткових, імідж- та електронних каталогах; оперативний пошук релевантних джерел, включаючи їхні повнотекстові версії (за можливості/потреби надсилання на електронну скриньку тощо). «Зі зростанням обсягів електронних ресурсів виникають нові форми організації документів, зокрема, вебсайти, електронні бібліотеки, електронне доставляння документів, віртуальна довідка, фахове дистанційне консультування, електронна читальна зала, онлайн-замовлення, доступ до інформаційних бібліотечних продуктів – бібліотечних новин, списків нових надходжень літератури, каталогів, колекцій електронних книг, баз даних тощо» [165].

Важливого значення в умовах війни набули різні напрями роботи обласних універсальних наукових бібліотек (ОУНБ) щодо фіксації злочинів російських окупантів на території розташування установ, що включає документування хроніки подій; вивчення агресії російських військ методами усної історії, фіксування втрат об’єктів культури, зокрема і бібліотек, «збереження пам’яті про жертви війни» тощо [161, с. 27]. У 2024 р. побачило світ два випуски аналітичного огляду діяльності ОУНБ 2022–2023 рр. «Фіксація подій російсько-української війни»: перший вміщує «бібліографічні та методичні напрацювання» провідних бібліотек України [161, с. 2], другий репрезентує успішні цифрові проєкти та електронні ресурси, створені великими регіональними науковими бібліотек задля «збереження пам’яті про події російсько-української війни» [161,

с. 2]. В умовах цифрових трансформацій суспільства, можливості доступу 24/7 і через мобільні пристрої завдяки актуальним цифровим сервісам до бібліотечно-інформаційних продуктів українських публічних бібліотек інформація про злочини проти людяності, які здійснюють російські окупанти на території незалежної України, миттєво розлітається світовою мережею.

Сформовані публічними бібліотеками України електронні сервіси репрезентують бібліотеки як сучасні документно-інформаційні установи, котрі постійно наповнюють світовий інформаційний простір актуальними якісними інформаційними ресурсами власної генерації; є надійними центрами щодо оптимального пошуку релевантної інформації та своєчасного отримання повнотекстових версій джерел у віддаленому режимі; зарекомендували себе майданчиками здобуття освіти, знань та компетенцій, незалежно від фізичних можливостей, вікової категорії, етнічної приналежності, віросповідання тощо користувачів.

Треба зазначити, що інформаційні ресурси, до яких користувач отримує доступ через електронний каталог, тематичні бази даних, електронні колекції, електронну бібліотеку, а також запроваджені сервіси – онлайн-спілкування, інформаційна служба, віртуальна довідка – є добре організованим віртуальним бібліотечним простором. Вебсайт – це інтегрований ресурс, який є потужним засобом просування бібліотечних продуктів і сервісів, вагомим чинником підвищення іміджу бібліотеки. В умовах інтеграційних процесів з просування України до Європейського Союзу важливим є наповнення електронних бібліотек як англомовним контентом, так і іншими мовами світу.

Перспективою розвитку цифрових бібліотек, на переконання науковців, є розбудова бібліотечних сервісів у напрямі персоналізації ресурсів і послуг на основі алгоритмів, які вивчають інформаційну поведінку користувача [72]. Важливим для диверсифікації роботи над українськими цифровими бібліотеками є активне впровадження штучного інтелекту в алгоритми як глибокого пошуку, так і аналітики текстів і даних, програмних продуктів для оперування великими даними.

Перспективним напрямом є також подальше вдосконалення сервісів, пов’язаних зі спільним використанням даних, тезаурусів, наборів метаданих та інших інформаційних ресурсів. Зважаючи на зміни користувацьких запитів останніми роками, контент цифрових бібліотек очікує подальша медіатизація (унаочнення), збільшення кількості візуально доступних матеріалів (інфографіка, презентації, вебінари, відеолекції тощо), використання віджетів на противагу статичному текстовому контенту.

2.3. Соціальні медіа як ефективний інструментарій сервісів цифрових бібліотек

На початку 2020-х рр. динамічний розвиток отримали тенденція цифровізації бібліотек, впровадження нових інформаційно-бібліотечних сервісів, а також оновлення і модернізація наявних сервісів.

У контексті сучасного стану і перспектив розвитку системи обслуговування користувачів сучасних бібліотек важливе значення набувають соціальні медіа, популярність яких зробила їх найшвидшим комунікаційним інструментом для розповсюдження інформації, що з кожним днем набуває все більшого значення. На сучасному етапі це один із найважливіших і потужних інструментів, що застосовується з метою просування бібліотечних послуг і ресурсів, сприяє розвитку віддалених сервісів, підвищує ефективність діяльності цифрової бібліотеки, надаючи можливість користувачу отримати доступ до необхідної йому інформації. Актуальність дослідження зумовлена необхідністю узагальнення поширених практик використання соціальних медіа сучасними цифровими бібліотеками.

Бібліотечний сервіс передбачає організацію якнайповнішого та якнайзручнішого бібліотечного обслуговування, що задовольняє інформаційні потреби користувачів. Сервіс цифрових бібліотек на початку 20-х років XXI ст. суттєво розширює перелік дистанційних послуг для віддалених користувачів, серед пропозицій «надання доступу до імідж-каталогів, електронних каталогів, електронних бібліотек, баз даних, корпоративних каталогів, вебсайтів, власних і придбаних баз даних, баз даних періодичних видань, тематичних баз даних провідних бібліотек та інформаційних центрів світу, віртуальних виставок; віртуальна довідка; служба електронної доставки документів; запис користувачів до бібліотеки; онлайн-замовлення літератури; посилання на корисні ресурси та ін.» [16, с. 163–164]. Важливу роль у цьому процесі відведено соціальним медіа.

Соціальні медіа – це вебтехнології для полегшення соціальної взаємодії між великими групами людей через певний тип мережі. Завдяки новітній технологічній революції соціальні медіа стрімко розвиваються та стають важливою частиною повсякденного життя. Бібліотекарі в цю цифрову епоху відповідають за широкий спектр ресурсів і послуг, що виходять далеко за межі типового робочого дня. Роль бібліотекарів у глобальному інформаційному середовищі унікальна і є критично важливою для контролю інформаційних ресурсів у фізичних і віртуальних бібліотечних просторах. Поява інших джерел інформації, таких як інтернет і соціальні медіа, поставили перед бібліотекарями новий виклик – задовольнити інформаційні потреби та очікування користувачів XXI ст., що швидко змінюються.

Завдання українських бібліотекарів полягає у залученні якомога більшої кількості користувачів до бібліотек і головне – втримати їх. Щоб впоратися з цією проблемою, бібліотекарі повторно консолідують, видозмінюють дизайн і перепаковують ресурси як засіб просування своїх послуг та інформації.

У широкому розумінні соціальні медіа – це цифрові інструменти, що дозволяють людям, компаніям та різним організаціям створювати, ділитися або обмінюватися інформацією, кар'єрними інтересами, ідеями та зображеннями/відео у віртуальних спільнотах і мережах. На думку дослідників, термін «соціальні медіа» похідний від двох слів, які його складають, – «медіа» зазвичай належить до реклами і передачі ідей чи інформації через публікації/канали, а «соціальний» передбачає взаємодію індивідів усередині групи чи спільноти [222].

У сукупності термін «соціальні медіа» застосовується для означення комунікаційних/публікаційних платформ, що створюються та підтримуються міжособистісною взаємодією людей за допомогою певного середовища чи інструменту. На думку О. Таланчук, соціальні мережі як інтернет-сервіс доцільно розглядати як платформу для здійснення комунікацій передусім за певними інтересами, забезпечуючи користувачів найрізноманітнішими шляхами

цифрової взаємодії – від чатів, блогів і форумів до зображень, музики, відео тощо [157, с. 18].

Узагальнюючи, поняття «соціальні медіа» можна сформулювати як інструмент на базі мережі Інтернет для обговорення та обміну інформацією як на особистому, так і на діловому рівнях. Термін зазвичай використовується як синонім до поняття «контент, створений користувачами» або «Веб 2.0» для позначення онлайн-вмісту та інструментів, що дозволяють будь-кому створювати інформацію, ділитися нею, а також співпрацювати. Термін «соціальні медіа» охоплює широкий спектр вебсайтів, які дозволяють людям взаємодіяти з іншими відвідувачами. Це соціальні новини (Dig, Propeller), соціальні закладки (Del.lcio.us, Simpy, Blinklist), соціальні мережі (Facebook, Telegram, Myspace, LinkedIn, Twitter, Instagram), соціальні хостинги з обміну фото та відео (YouTube, TikTok, Vimeo, Flickr), Wiki та інші.

Поширення соціальних медіа серед інтернет-користувачів актуалізує для бібліотек потребу формування й підтримання позитивного іміджу у віртуальному комунікаційному просторі. У країнах із розвиненою освітньою та бібліотечною системами бібліотеки застосовують сучасні тенденції для просування своїх бібліотечно-інформаційних продуктів і послуг для віддалених користувачів.

Однією з головних причин впровадження і використання бібліотеками соціальних медіа є те, що вони популярні серед користувачів, безкоштовні та дозволяють легко створювати сторінки, наповнювати їх інформацією у формі тексту, зображень, музики і відео.

Упродовж другого – початку третього десятиліття XXI ст. використання соціальних медіа у бібліотеках зростає, щоб принести користь користувачам у наданні дистанційних інформаційних послуг через зміни у різних видах діяльності, як-от впровадження технологій, соціальна взаємодія, контекст обслуговування, закупівля інформаційних ресурсів [229]. Великою мірою соціальна та комунікаційна моделі цифрового суспільства змінюються через появу соціальних медіа, а використання цих продуктів безпосередньо змінює

різні аспекти бібліотечних послуг, починаючи від пошуку інформації до віддаленого сервісу. Застосування соціальних мереж – це спосіб реклами бібліотеки, її брендового продукту та послуг за допомогою технологій Веб 2.0., взаємодії з клієнтами та надання змоги брати участь у виготовленні бібліотечної продукції.

Дослідники розрізняють різні типи соціальних медіа, специфіка яких зумовлює особливості їх використання у бібліотечній діяльності [230]:

– *блог*: платформа, де діляться своїми думками, ідеями, новинами та іншим вмістом, а також повідомленнями, які розміщені у зворотному хронологічному порядку, тому найновіша публікація буде відображатися вгорі (прикладами є: Problogger.net, Libercafe, Infolibrarian, Lislinks, Library Soup, India Libraries та ін.). Бібліотека може використовувати ці інструменти, щоб ділитися темою, ідеями, пов'язаними з бібліотечними послугами, і інформацією, як-от оголошення про роботу, навчання, семінар тощо;

– *мікроблог*: програма на основі вебінтерфейсу, що дозволяє користувачеві отримувати оновлення у короткій формі повідомлення, як-от текст, посилання на відео від іншого користувача, на якого вони вже підписалися, і публікувати короткий фрагмент цифрового вмісту, як-от текст, відео або зображення (наприклад, Twitter);

– *подкасти*: форма цифрового медіа, в основі якої серія епізодичних аудіо-, відео-, цифрових радіофайлів, файлів PDF або ePub (відеокаст, аудіокаст або скрінкаст), на які підписані користувачі та які автоматично завантажені через вебсиндикацію або транслюються онлайн на комп'ютер чи мобільний пристрій; у контексті бібліотечного сервісу вони використовуються для поширення презентацій, бесід, цікавих зустрічей тощо, організованих бібліотекою;

– *форум*: онлайн-платформа для обговорення, де група однодумців, які мають схожі інтереси та поважають один одного, обговорюють обрану тему і відповідають на питання задля поширення знань. Це вважається однією з найкращих платформ для обговорення та обміну думками щодо різноманітних тем. Форум є також одним із найстаріших інструментів соціальних мереж, який

дозволяє користувачеві спілкуватися, висловлювати свої думки, дискутувати тощо. Форум зазвичай сфокусований на конкретних темах та інтересах, наприклад, reddit, Quora, Digg, NMLIS, форум LIS тощо;

– *відеохостинги*: цей сервіс соціальних медіа дозволяє користувачам спеціально завантажувати та ділитися мультимедійними файлами, такими як відео, зображення, пісні через інтернет; це один із затребуваних сервісів соціальних медіа, який широко використовується бібліотеками в усьому світі, допомагає бібліотекам продавати інформаційні продукти, ділитися своїми програмами, конференціями та семінарами, відео з інструкціями щодо методів і етапів використання баз даних, електронних книг тощо;

– *закладки сайтів*: дозволяють користувачеві зберігати та впорядковувати посилання на будь-яку кількість онлайн-ресурсів і вебсайтів; служба маркування соціальних книг – це централізована онлайн-служба, яка дозволяє користувачам додавати, коментувати, редагувати та ділитися закладками вебдокументів;

– *соціальні мережі*: Facebook – одна з найбільш популярних соціальних мереж, якою користуються мільйони людей у всьому світі; бібліотеки використовують цю мережу, щоб надавати інформацію про нові бази даних, нові надходження книг та інші ресурси, режим роботи, книжкові виставки, додаткові послуги, майбутні семінари / навчальні програми тощо [230].

Проаналізовані соціальні медіа можна вважати традиційним інструментарієм як у світовій бібліотечній практиці, так і в українській. У зв’язку з низкою об’єктивних і суб’єктивних факторів, найбільш популярними інструментами цифрової бібліотеки у контексті віддаленого сервісу в Україні у першій половині 20-х років XXI ст. є соціальні мережі Facebook та Instagram, відеохостинг YouTube та подкасти.

Подкасти (від буктрейлерів, подієвих, подкастів зворотного зв’язку до краєзнавчих, тематичних і хаукастів) [158] активно створюються і поширюються в інтернет-просторі (переважно на офіційних сайтах бібліотек або акаунтах у соціальних мережах, іноді на обласних медіаплатформах) українськими бібліотеками зі середини 2010-х рр. Перші аудіорозповіді бібліотекарів на

україномовному подкаст-сервісі датуються 2010 р. Так на офіційному сайті Дніпропетровська ОУНБ ім. Первоучителів слов'янських Кирила і Мефодія у розділі «Аудіоподкасти» представлено рубрики: «Визначними місцями Придніпров'я», «Вулиці нашого міста», «Пунктир», «Крила поезії», «Україніка», «Територія особистості» [2].

Окрім того, сьогодні власні сторінки у соціальних мережах мають інноваційні цифрові бібліотечні проєкти. Серед новітніх назвемо онлайн-сервіс «Бібліотека для тебе», що доступний як у веб, так і в мобільній версії. Цифровий путівник бібліотеками України (понад 16 000), створений за ініціативою Української бібліотечної асоціації [213], надає можливість обрати бібліотеку за типом, видом, територіальним районуванням, площею, рівнем цифровізації, рівнем інклюзивності.

Застосування сервісів соціальних мереж сприяє оперативному інформуванню користувачів про нові бібліотечні надходження та підвищенню якості їхнього обслуговування. Особливе значення у контексті посилення ефективності та розширення можливостей цього інструментарію мають навички (починаючи від ведення профілю у соціальних мережах) працівників бібліотек, що, зі свого боку, активізує питання навчання персоналу і оцінювання результатів діяльності у соціальних медіа.

Зумовивши революційні зміни в інформаційно-комунікаційній практиці, соціальні медіа на сучасному етапі є невід'ємною частиною бібліотечної діяльності. Адже соціальні медіа надають бібліотекам можливість залучати користувачів до багатоаспектної комунікації, одночасно просуваючи бібліотечні послуги та ресурси за межі географічних кордонів і фізичних бібліотечних просторів.

Особливості використання соціальних медіа (соціальних мереж, відеохостингів, подкастів та ін.) як сучасного інструментарію цифрових бібліотек у контексті розвитку віддалених сервісів полягають у: просуванні послуг (сповіщення про новини, відповідні предмети з колекції та бібліотечні події); зв'язку з користувачами бібліотек; наданні бібліотечних програм та

послуг 24/7 незалежно від територіального місцеперебування; можливості створення корпоративної комунікації з метою покращення бібліотечного сервісу тощо.

В Україні більшість цифрових бібліотек використовують YouTube для обміну відео різноманітних заходів, які проводяться у бібліотечному просторі; Facebook та Instagram інформують користувачів бібліотеки про основні події, заходи та нещодавні надходження шляхом розміщення фотографій, відео і посилань на ресурси про бібліотеку. Тобто їх основною функцією є розміщення оголошень серед користувачів бібліотеки з рекламною метою. Презентації та бесіди, організовані бібліотекою на різні теми, поширюються через подкасти. Розглянуті приклади віддалених сервісів цифрових бібліотек дають підстави констатувати, що на сучасному етапі вони розробляються з урахуванням фізичної, атмосферної, технічної, функціональної, операційної складових та розповсюдження позитивного досвіду.

Висновки до розділу

Провідні бібліотеки світу активно здійснюють проєктну діяльність задля удоступнення найцінніших ресурсів як культурного надбання людства. Бібліотеки США посідають провідне місце в процесах освоєння та розвитку цифрового інформаційного простору. Інтернет-проєкт Digital Public Library of America об'єднав на одній платформі найкращі бібліотеки, архіви та музеї Сполучених Штатів Америки задля удоступнення їхніх ресурсів. Вагомим проєктним рішенням з оцифровування бібліотечних фондів у США є Програма створення Національної електронної бібліотеки, яку здійснюють під безпосереднім керівництвом головної бібліотеки країни – Бібліотеки Конгресу.

Одним із перших проєктів на європейському континенті є Європейська бібліотека – онлайн-портал, що пропонує користувачам швидкий і легкий доступ до колекцій 48 національних бібліотек Європи та провідних європейських наукових бібліотек. У країнах Східної Європи активно розбудовуються національні бібліотечні портали зі зручними сервісами.

Розбудова ресурсу національної документальної пам'яті є одним із пріоритетних напрямів діяльності українських бібліотек, архівів, музеїв та інших інституцій, пов'язаних зі збереженням національної пам'яті. Найбільші проєкти з оцифровування ресурсів загальнонаціонального значення нині реалізує Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. Саме процес цифровізації став основою для створення інтегрованого ресурсу «*Електронна бібліотека "Україніка"»* – зведеного бібліографічного та цифрового ресурсу документальної спадщини України, який забезпечує організований доступ до довідкових, бібліографічних і текстових матеріалів. *Цифрова бібліотека історико-культурної спадщини* акумулює оцифровані документи культурної спадщини українського народу з метою збереження особливо цінних і унікальних пам'яток писемності та знань, що можуть бути втрачені або зазнати

суттєвих пошкоджень, а також для надання доступу до них усім зацікавленим користувачам і сприяння подальшим науковим дослідженням.

Електронна бібліотека «*Культура України*», яку формує Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого, – складна багатофункціональна розподілена інформаційна система зі збору, зберігання та забезпечення доступу одночасно кільком користувачам, пов'язана з електронним каталогом бібліотеки, є невід'ємним складником зведеного каталогу оцифрованих видань, що є інтегрованим інформаційним ресурсом про цифровий контент мережі публічних бібліотек України.

Вагомим українським цифровим ресурсом є також електронна бібліотека «Історична спадщина України», створення та наповнення якої здійснює Національна історична бібліотека України (НІБУ) – профільна тематична колекція рідкісних і цінних документів із фондів бібліотеки, призначена для збереження в оцифрованому вигляді історико-культурної спадщини та забезпечення відкритого доступу до неї широкого кола користувачів.

Створені публічними бібліотеками України цифрові бібліотечно-інформаційні продукти краєзнавчої тематики мають важливе значення задля поширення релевантної інформації про становлення та здобуття української державності, особливості історичного розвитку нашого народу, її культуру, мову й традиції, що сприяє формуванню позитивного іміджу держави, розвитку політичної сфери суспільства, вихованню у свідомого громадянина почуття патріотизму та гордості за унікальну українську духовну й матеріальну спадщину.

Подальший розвиток цифрових бібліотек пов'язаний з удосконаленням бібліотечних сервісів за допомогою персоналізації ресурсів і послуг із використанням алгоритмів аналізу інформаційної поведінки користувачів. Водночас важливого значення набуває вдосконалення сервісів інтегрованого використання даних, тезаурусів, метаданих й інших інформаційних ресурсів.

Поняття бібліотечного сервісу пов'язане з наданням бібліотечних послуг, спрямованих на задоволення інформаційних потреб користувача. На початку 20-

х років XXI ст. сервіси цифрових бібліотек суттєво розширили спектр дистанційного обслуговування віддалених користувачів. Серед таких послуг – доступ до імідж-каталогів, електронних каталогів, електронних бібліотек, корпоративних каталогів, вебсайтів, власних і придбаних баз даних, баз даних періодичних видань, тематичних ресурсів провідних бібліотек та інформаційних центрів світу, а також організація віртуальних виставок, електронної довідки, служби електронної доставки документів, онлайн-запису до бібліотеки, дистанційного замовлення літератури та доступу до корисних інформаційних ресурсів. Важливу роль у розвитку таких сервісів відіграють соціальні медіа.

Активне поширення соціальних медіа серед користувачів інтернету зумовлює необхідність адаптації бібліотек до нових умов віртуальної комунікації задля підтримання власного іміджу у цифровому середовищі.

У наукових дослідженнях виокремлюють різні типи соціальних медіа, функціональні особливості яких визначають специфіку їх застосування в бібліотечній діяльності, зокрема блоги, мікроблоги, подкасти, форуми, відеохостинги, сервіси закладок і соціальні мережі. Їх використання сприяє поширенню інформації про бібліотечні ресурси та підвищенню ефективності обслуговування користувачів.

На сучасному етапі розвитку дистанційні сервіси цифрових бібліотек розробляють з урахуванням фізичних, атмосферних, технічних, функціональних, операційних складників та розповсюдження позитивного досвіду.

РОЗДІЛ 3
ПЕРСПЕКТИВНІ ТЕНДЕНЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

3.1. Системний підхід в обслуговуванні користувачів

Обслуговування користувачів в умовах глобальних цифрових трансформацій зазнає кардинальних змін. Адже зростають потреби й очікування користувачів, швидко розвиваються технології, упроваджуються нові підходи, швидко розповсюджується позитивний досвід. Мета залишається незмінною – підвищення якості обслуговування користувачів.

Традиційну систему обслуговування користувачів зазвичай розглядають як систему взаємопов'язаних елементів, призначених для задоволення інформаційних потреб, надання різноманітних зручностей у період роботи в приміщенні бібліотеки. Така система охоплює бібліотечний фонд (сукупність документів), карткові каталоги та картотеки, матеріально-технічну базу, особисте спілкування між користувачем і бібліотекарем.

Сучасну систему обслуговування користувачів варто розглядати без фізичної прив'язки до приміщення бібліотеки, оскільки задовольнити читацьку потребу можна цілодобово в будь-якому куточку світу. Центральним елементом у цій системі є цифрові бібліотеки, які розміщуються або на сайтах бібліотек або на окремому сайті. Така система охоплює власне цифрову бібліотеку (цифровий бібліотечний фонд із відповідними сервісами), електронні каталоги та бази даних, матеріально-технічну базу, онлайн-замовлення, онлайн-спілкування між користувачем і бібліотекарем. Сервіси цифрових бібліотек є одним з інструментів системи, що належать до інноваційного обслуговування користувачів.

Система обслуговування користувачів є ширшою і складнішою щодо цифрової бібліотеки. Усі елементи системи пов'язані між собою. Внутрішні

зв’язки між елементами сучасної системи обслуговування користувачів надають їй певної автономії [47, с. 63].

Нижче розглянуто зазначені зв’язки детальніше.

Зв’язок *цифровий бібліотечний фонд. Користувач* визначається тим, що кількісні та змістові характеристики документів фонду впливають на склад, чисельність і потреби користувацької аудиторії. Якщо в традиційній системі обслуговування документ може бути фізично відсутнім у бібліотечному фонді через його перебування в користувача, то у фондах цифрової бібліотеки «документи завжди присутні у фонді, проте через різні причини доступ до них може бути тимчасово обмежено» [47, с. 64].

Не менш важливим є взаємозв’язок *цифрового бібліотечного фонду* з *матеріально-технічною базою*. Бібліотечний фонд складається з цифрових творів, які містять різноманітну інформацію. У традиційній системі обслуговування для зберігання документів використовують відповідні обладнані приміщення, а для цифрових бібліотек – серверну інфраструктуру та хмарні технології.

Важливим є також зв’язок між *цифровим бібліотечним фондом* й *електронним каталогом*. Електронні каталоги містять бібліографічні записи, що забезпечують пошук, ідентифікацію необхідного цифрового об’єкта. Водночас електронний каталог відображає лише ті ресурси, які входять до складу фонду.

Очевидним є і вплив *користувачів* на *цифровий бібліотечний фонд*, адже саме інформаційні потреби користувацької аудиторії визначають кількісне та змістове наповнення фонду. Важливу роль у цьому процесі відіграє бібліотекар, який аналізує інформаційні запити користувачів і відповідно впливає на формування фонду.

Зв’язок між *бібліотекарем* і *цифровим бібліотечним фондом* також має важливе значення, оскільки саме від нього залежить поповнення фонду цифровими документами, розкриття змісту документів засобами електронних каталогів та забезпечення активного використання фонду.

Зв’язок *користувач* та *електронний каталог* виникає під час пошуку потрібних бібліографічних записів, щоб знайти, а потім перейти до повного тексту конкретного цифрового твору.

Наступний зв’язок – *користувач* і *бібліотекар*. Бібліотекар є посередником між цифровим твором і користувачем, оскільки бере участь у створенні цифрової бібліотеки, формуванні електронного каталогу та вивченні інформаційних потреб користувачів. У процесі роботи з електронним каталогом користувач і бібліотекар спільно здійснюють бібліографічний пошук документів та працюють із фондами цифрової бібліотеки. Щоб користувач міг повноцінно ознайомитися з ресурсами цифрової бібліотеки, необхідно забезпечити відповідні сервіси для доступу, перегляду, завантаження, копіювання та прослуховування цифрових творів.

Стосовно цього дослідження виникає певний ланцюжок: система обслуговування користувачів – цифрова бібліотека – сервіси цифрової бібліотеки – користувач сервісів цифрової бібліотеки. Тому сервіси цифрової бібліотеки є важливим елементом системи обслуговування користувачів.

Системний підхід у бібліотечному обслуговуванні – це організація діяльності бібліотеки як єдиного організаційного механізму, що об’єднує персонал, техніко-технологічне забезпечення, ресурси та інфраструктуру. Увесь цей комплекс підпорядковано одній меті – задоволення інформаційних потреб користувача. Системний підхід (*англ*. Systems thinking) перекладається як системне мислення, що передбачає дослідження об’єкта як цілісної множини елементів, між якими наявні взаємозв’язки та взаємовплив. Системний підхід базується на персоналізації досвіду, організації безперервного навчання кадрового потенціалу, упровадженні та використанні сучасних інформаційних систем [6].

Отже, об’єкт розглянуто як модель системи. Системний підхід дає змогу забезпечити оптимальне використання наявних ресурсів, знизити витрати та зробити бібліотеку більш гнучкою та конкурентоспроможною в складному й динамічному середовищі.

Сервіси цифрових бібліотек є елементами бібліотечного сервісу. Стосовно бібліотечного сервісу можна застосувати модельний підхід. Схематично модель бібліотечного сервісу представлено на рис. 3.1.

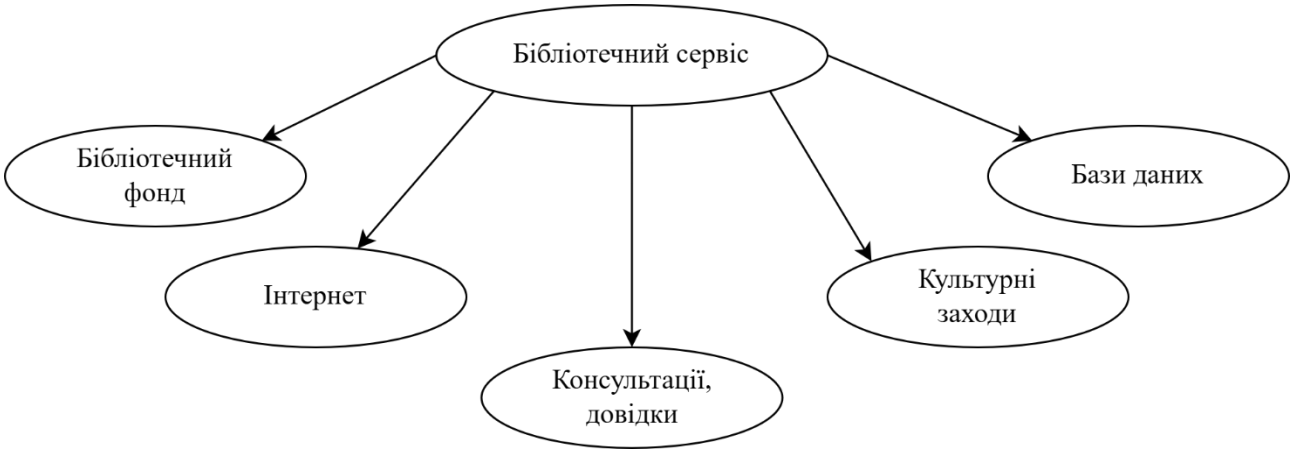

Рис. 3.1. Модель бібліотечного сервісу

Функціональна структура автоматизованої інформаційної системи щодо обслуговування користувачів – це багато об’єктів, які об’єднані між собою зв’язками. Об’єктами в цій великій системі є підсистеми – складники будь-якої системи, що може виконувати як головні, так і допоміжні функції в самій системі. За своїми ознаками підсистема може бути системою, що є складником складнішої системи. Завдяки своїй інтегрованості підсистеми функціонують незалежно одна від одної, але всі вони об’єднані в одну інформаційно-комунікаційну систему. Усі ці підсистеми мають тісні зв’язки між собою. Підсистеми реалізують такі функції: формування, обробку, збереження, доставку, облік, управління. Завданням упровадження системного підходу в обслуговування користувачів є автоматизація бібліотечних процесів [56].

Сучасного користувача важко задовольнити традиційними бібліотечними послугами. Якщо бібліотека не надає користувачу певний набір базових віддалених сервісів, не відстежує тренди, які будуть актуальні найближчим часом, ймовірніше, така бібліотека втратить свого користувача дуже скоро. Якість бібліотечного сервісу як конкурентна перевага серед інформаційних інституцій уже давно стала світовою тенденцією. Динамічний розвиток

інформаційно-комунікаційних технологій, постійні інформаційні потреби користувачів, їх стрімка зміна – усе це посилює стандарти обслуговування. Бібліотекарі давно усвідомили, щоб вижити, потрібно аналізувати сучасні тренди, моніторити очікування користувачів, автоматизовувати бібліотечні процеси, упроваджувати цифрові технології, спрямовані на покращення обслуговування користувачів.

У цьому контексті важливим джерелом є статистична інформація. Аналіз статистичної інформації [152], яку надає Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого щодо діяльності публічних бібліотек України, свідчить про постійне зростання звернень користувачів до вебсайтів публічних бібліотек України з 2019 по 2021 рр. Тобто наявна виразна тенденція, з одного боку, розширення бібліотечних онлайн-сервісів, а з іншого – зростання інтересу читачів до них. З початком широкомасштабної фази російсько-української війни у 2022 р. цей показник різко зменшився, а за 2023–2024 рр. НБУ ім. Ярослава Мудрого подає загальну статистику по українських бібліотеках, не виокремлюючи категорію «публічні бібліотеки». Цю інформацію подано на основі даних форми № 6-НК «Звіт про діяльність державних, публічних бібліотек, централізованих бібліотечних систем (ЦБС), що віднесені до сфери управління Міністерства культури України» [152] та Електронної системи моніторингу базової мережі публічних бібліотек України (ЕСМаР). Відомості за ці роки наведено як на основі державної звітності № 6-НК, так і за ЕСМаР.

Треба зазначити, що війна, у якій Україна виборює свою незалежність від імперії, внесла значні корективи і в бібліотечну статистику. Нині можна оперувати лише даними, які надходять від бібліотек з підконтрольної Україні території. У цій статистиці відсутні дані з окупованих територій, знищених та пошкоджених ворогом бібліотек. Статистика за 2019–2020 рр. містить дані про частину бібліотек Донецької та Луганської областей, що розташовані на підпорядкованій Україні території. Фахівці НБУ ім. Ярослава Мудрого за 2023–2025 рр. подають відомості звернень на вебсайти загалом від української бібліотечної мережі. Дані представлено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Кількість звернень на вебсайти публічних бібліотек

Рік	ОУНБ	Публічні бібліотеки	Усього	З них у сільській місцевості
2019	4590,3	6674,5	11264,8	294,8
2020	5225,2	9839,2	15064,4	457,9
2021	8265,4	8326,7	16592,1	379,5
2022	7557,3	6931,4	14488,7	427,0
2023	—	—	33182,99	774,98
2024	—	—	61508,35	1691,41
2025	—	—	99490,33	1974,05

Статистичний аналіз звернень на вебсайти публічних бібліотек засвідчує тенденцію до зростання їх кількості. Якщо порівнювати з 2023 роком, то у 2025 році кількість збільшилася майже втричі. Отже, якісне обслуговування користувачів є ключовим фактором успішності як окремої бібліотеки, так і загалом бібліотечного інституту країни. Сучасне обслуговування користувачів – це налагоджені відповідно до запитів сервіси та послуги, які надають бібліотеки своїм користувачам, а також постійний інформаційний супровід. Високий рівень обслуговування має бути частиною бібліотечної стратегії на кожному етапі користувацького шляху – від початкової взаємодії до повноцінного обслуговування.

Відсутність уваги та підтримки користувача рівноцінно його втраті. Наприклад, неможливість терміново отримати відповідь на запит або надто довга процедура його виконання, безперечно, змусять користувача шукати альтернативу. Але добре налагоджена комунікація через запроваджені зручні сервіси прямо вплине на лояльність користувача і змусить його постійно звертатися до послуг бібліотеки. Адже користувач, який отримав позитивний досвід у момент обслуговування, схильний до повторення, а отже, є гарантія, що

він знову буде звертатися до послуг бібліотеки та рекомендувати своїм знайомим. Коли користувач відчуває турботу за свої потреби і запити, його довіра до бібліотеки значно зростає.

Модель сервісу цифрової бібліотеки представлено на рис. 3.2.

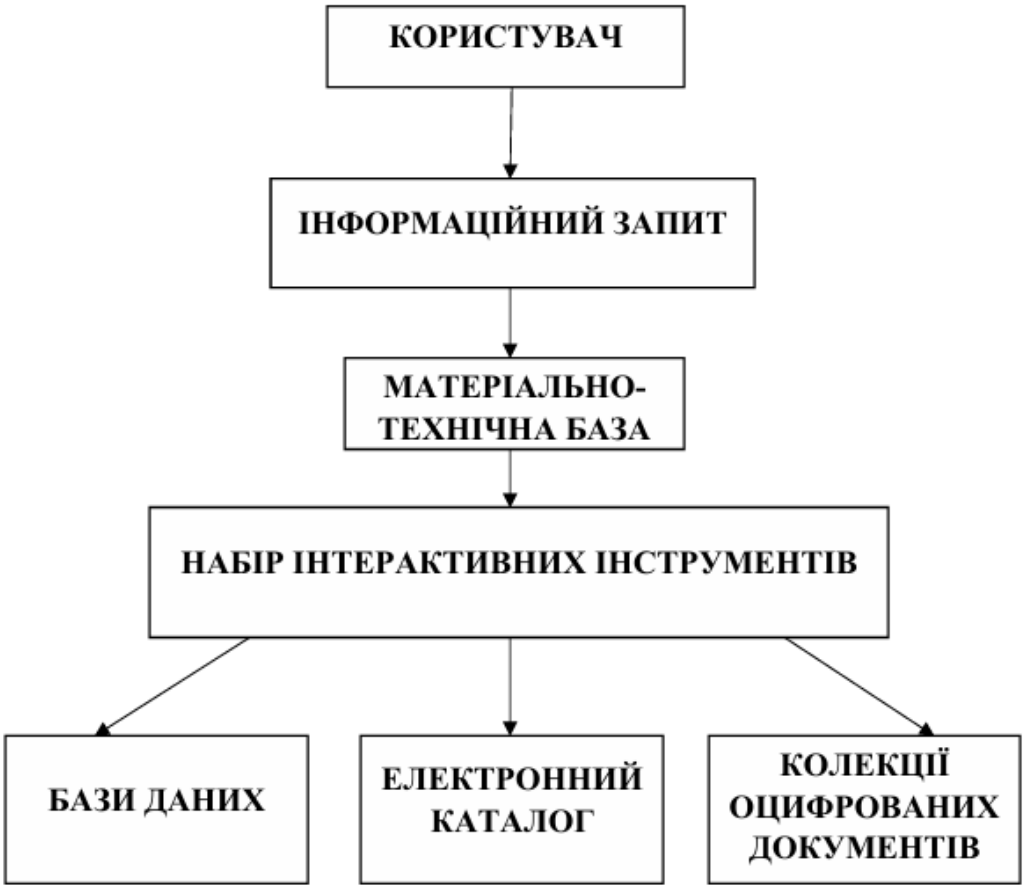

Рис. 3.2. Модель сервісу цифрової бібліотеки

Отже, інформаційний запит і послуга, яку надають, є невіддільними елементами моделі, адже кінцевий результат – організація бібліотечно-інформаційного сервісу, на основі якого бібліотека і надає послуги користувачам. На основі інформаційних запитів користувачів розвиваються інформаційні послуги, упроваджуються сервіси цифрових бібліотек за допомогою новітніх програмних засобів, формуються бази даних, реалізовуються телекомунікаційні сервіси (електронна доставка документів, відеоконсультації, онлайн-конференції тощо).

Бібліотека за своєю природою є соціальним інститутом, що покликаний задовольняти інформаційні, культурні, освітні, дозвіллєві тощо потреби. Саме для цього їх потрібно комплексно вивчати й створювати комфортні умови для роботи з інформацією у вигляді продуктів і послуг, які і становлять бібліотечно-інформаційний сервіс. На сьогодні відсутній усталений перелік бібліотечних продуктів і послуг, а отже, і сервісів. Цей стан пов'язаний з перехідним періодом, коли бібліотеки різних типів і видів віддають перевагу певному асортименту, що має попит у кожній конкретній бібліотеці та категорії користувачів.

Модель сервісу цифрової бібліотеки можна уявити у вигляді ланцюжка: користувач – його інформаційний запит – матеріально-технічна база бібліотеки, за допомогою якої буде виконано цей інформаційний запит – набір інтерактивних інструментів, за допомогою яких буде виконано цей інформаційний запит – бібліотечні продукти (БЗ, ЕК, колекції оцифрованих документів), які сприятимуть задоволенню інформаційного запиту користувача.

Ефективна система обслуговування передбачає вибудову комунікації з користувачем, яка має кілька базових складників:

– *орієнтацію на користувача* – важливо формувати культуру бібліотечного обслуговування, де бібліотекар розуміє важливість задоволення потреб користувача, знає правила позитивного спілкування, володіє технологіями для покращення комунікації;

– *виявлення потенційних запитів* – у процесі спілкування, бібліотекар повинен намагатися виявити інтереси та коло зацікавлення користувача, які мають слугувати основою виконання запиту;

– *надання відповіді на запит користувача вчасно* – якнайшвидший час відповіді на запит сприяє задоволеності користувача та безпосередньо впливає на позитивний користувацький досвід.

При сервісному підході важлива *персоналізація обслуговування*, яка передбачає індивідуальний підхід до кожного користувача. Наприклад, вітання з днем народження збільшить його лояльність до бібліотеки. Отже, ураховування індивідуальних потреб, запитів та інтересів користувача сприяє його

задоволенню, а також покращує користувацький досвід. Наприклад, у базі обліку користувачів заповнюють дату народження користувача або день його першого звернення із запитом, а потім система щороку буде надсилати йому вітання чи нагадування. Розуміння інтересів та уподобань користувача також надзвичайно важливо. Постійний автоматизований моніторинг показників задоволеності користувачів допоможе бібліотеці визначити, що є хорошою практикою, яку варто розвивати, а в чому є труднощі, які варто усувати.

Оптимізація процесів обслуговування на основі системного підходу передбачає:

1. *Омніканальність* – це єдиний підхід до обслуговування через усі канали (у будівлі бібліотеки, онлайн через сайт і блог, соціальні мережі та месенджери, мобільний застосунок), що дає змогу користувачу отримувати безперервний та якісний сервіс, а бібліотеці синхронізувати дані з усіх каналів комунікації та зберегти історію запитів кожного користувача в одному обліковому центрі. Маючи таку систему персонального обліку, бібліотекарю буде простіше комунікувати з користувачем, адже він володітиме необхідними даними для здійснення релевантного пошуку інформації без зайвих уточнень.

2. *Упровадження технологій і сервісів для автоматизації обслуговування*.

3. *Автоматизація процесів обслуговування*. Упровадження системи управління замовленнями та реєстраторів запитів дасть змогу істотно зменшити час обслуговування користувачів і підвищить точність обробки. Важливо впроваджувати в обслуговування чатботи на основі штучного інтелекту, адже вони надають швидкі відповіді й дозволяють уникати живого спілкування. Прописавши алгоритм дій для чатбота або для чата GPT, можна суттєво розвантажити персонал бібліотеки, покриваючи типові запити користувачів ботом.

4. *Оптимізація часу обслуговування користувачів*. Важливо бібліотечний сайт перетворювати на портал знань. Так у користувача виникатиме мінімум запитань після перегляду чи прочитання інформації.

Потрібно також пам’ятати, що досі залишається значна частина користувачів, які звикли отримувати консультації наживо або в телефонному режимі, тож бібліотекам важливо подбати і про них.

Автоматизація традиційних бібліотечних процесів, особливо тих, що безпосередньо пов’язані з обслуговуванням, на сьогодні – це вже нагальна потреба і необхідність. Ураховуючи постійні вимоги до якості обслуговування, за допомогою інструментів штучного інтелекту сьогодні можливо виконувати повсякденні завдання значно швидше, ефективніше та без прикрих помилок, спричинених людським фактором.

Автоматизація обслуговування користувачів, на наше переконання, – це інтеграція цифрових технологій на основі штучного інтелекту в регулярні бібліотечні процеси, які прямо пов’язані з наданням послуг користувачам, тобто пов’язані зі взаємодією «бібліотека – користувач». Мета автоматизації досить прозора – підвищення якості обслуговування незалежно від кількості звернень і користувачів, з якими водночас відбувається ця взаємодія.

Ще однією суттєвою перевагою автоматизації є здешевлення собівартості процесу обслуговування через скорочення потреби в людському ресурсі, її прискорення, а також мінімізація людської помилки, що може бути спричинена некоректним введенням, обробкою або наданням відомостей чи джерела інформації. Помічниками можуть слугувати:

– чатботи;

– голосові асистенти;

– штучний інтелект;

– платформи самообслуговування;

– машинне навчання;

– CRM-системи;

– системи автоматизації маркетингу тощо.

Чатботи – це сучасна альтернатива пунктам запису користувачів до бібліотек. Найпросунутіші з них базуються на використанні технологій штучного інтелекту. Завдяки розумінню контексту взаємодії «машина – користувач»

забезпечується повна автоматизація комунікації через текстові повідомлення. Наприклад, їх можна задіювати для відповідей на типові запитання, обробки запитів на замовлення тощо. Головною перевагою чатботів є їхня здатність працювати 24/7, що дає змогу мінімізувати навантаження на бібліотекарів.

Залучення *голосових асистентів* як доповнення до текстових помічників дає змогу застосовувати технології розпізнавання мовлення для оперативного надання інформації, керування пристроями та виконання різноманітних голосових команд. Використання таких рішень сприятиме скороченню часу оброблення користувацьких запитів, що своєю чергою позитивно впливатиме на рівень задоволеності користувачів.

CRM-система (англ. Customer Relationship Management) є інструментом автоматизації, призначеним для оптимізації взаємодії між бібліотекою та користувачем на всіх етапах обслуговування. Такі системи забезпечують структуроване зберігання користувацьких даних, автоматизоване опрацювання запитів, формування звітності та моніторинг основних показників ефективності взаємодії з користувачами в режимі реального часу.

Для автоматизації маркетингової діяльності на сьогодні створено чимало цифрових рішень та інструментів для налаштування, планування й формування релевантного контенту. Такі системи здатні аналізувати поведінку користувачів на цифрових платформах бібліотеки, виявляючи характерні моделі й закономірності їхньої взаємодії. На основі отриманих даних користувачів бібліотеки можуть автоматично надсилати персоналізовані електронні повідомлення або публікації в соціальних мережах у визначений час чи відповідно до заданих тригерів. Використання подібних інструментів дає змогу бібліотекарям точніше формувати маркетингові стратегії для популяризації бібліотечної діяльності за умови оптимального використання ресурсів.

Нині штучний інтелект і машинне навчання відіграють важливу роль не лише у бібліотечній сфері. Технології штучного інтелекту здатні автоматизовано опрацьовувати складні користувацькі запити без безпосередньої участі бібліотекаря, тоді як машинне навчання можна використовувати для

прогнозування подальших запитів користувачів або виявлення потенційних труднощів у взаємодії. Це сприятиме підвищенню ефективності бібліотечного обслуговування та водночас допоможе зменшити ресурсні витрати.

Платформи самообслуговування в перспективі нададуть користувачам принципово новий рівень комфорту. Адже сучасний користувач прагне самостійно шукати відповіді на свої питання, перевіряти статус свого запиту або відстежувати етапи його виконання тощо. Завдяки своїй універсальності, вони значно знижують навантаження на обслуговування, покращують роботу бібліотеки та позитивно впливають на якість обслуговування.

Отже, перевагами автоматизації обслуговування користувачів є:

– швидкість обслуговування;

– зниження витрат;

– стабільність і точність;

– персоналізований підхід;

– підвищення продуктивності бібліотеки.

Звільняючи бібліотекарів від рутинних процесів, автоматизація обслуговування дає змогу зосередитися на вирішенні складніших проблем, що підвищує ефективність роботи бібліотечного колективу. Система обслуговування користувачів, в основу якої покладено автоматизацію, здатна не тільки усунути наявні проблеми та посилити конкурентні переваги бібліотеки, а й відкрити нові можливості для її подальшого розвитку. Головне – обрати дієві інструменти, які зможуть охопити всі потреби організації системи обслуговування.

Потрібно постійно підвищувати якість обслуговування користувачів через запровадження регулярної оцінки: проводити віртуальні опитування та анонімні анкетування користувачів, регулярно здійснювати моніторинг роботи бібліотекарів під час обслуговування тощо. Важливо інтегрувати технічну підтримку в загальну стратегію обслуговування, адже в перспективі це вплине на підвищення іміджу бібліотечного інституту країни загалом.

3.2. Трансформація традиційних бібліотечних сервісів

Сучасна бібліотека надає фізичний або/та цифровий доступ до ресурсів, може обслуговувати користувачів як безпосередньо в приміщенні, так і дистанційно або працювати у цих двох просторах одночасно. До бібліотечного фонду входять документи на всіх видах носіїв інформації (книжки, періодичні видання, газети, рукописи, платівки, карти, відбитки, компакт-диски, мікрофіші, касети, відеокасети тощо), а також електронні книги, аудіокниги, аудіозаписи, бази даних (БД) та інші формати збереження даних у віртуальному просторі [45].

Нині бібліотеки надають користувачам різні види бібліотечних послуг і сервісів як на безоплатній, так і на платній основі: ксерокопіювання, обслуговування користувачів по міжбібліотечному абонементу, сканування, навчання (мовні курси, основи флористики, мобільна та комп'ютерна грамотність тощо), репрографічні послуги тощо. Як зауважує Я.-М. Гріффітц (J.-M. Griffiths), донедавна традиційні бібліотечні послуги в основному полягали в ксерокопіюванні, бронюванні літератури й обслуговуванні на абонементі [201].

У дискусії щодо подальшого розвитку бібліотек К. Боргман (Ch. Borgman) зауважує, що роль традиційних бібліотек полягає у відборі, організації, збереженні та наданні доступу до інформації всім [185]. Г. Бессер (H. Besser) виокремлює чотири основні характеристики публічної бібліотеки:

1) бібліотека має бути фізичним простором;
2) бібліотека має бути центром постійного навчання;
3) бібліотека має обслуговувати малозабезпечені верстви населення;
4) бібліотека має бути гарантом безперешкодного доступу суспільства до інформації [183].

Отже, для забезпечення своєї діяльності бібліотеки повинні мати розвинену сервісну компоненту обслуговування користувачів.

Відомий німецький соціолог М. Вебер (M. Weber) на початку XX ст. наголошував, що в соціальному житті суспільства головним є очікування.

Наприклад, кожна людина в магазині очікує придбати певні товари, а в бібліотеці – отримати затребувану інформацію. Тобто бібліотека як найбільший соціальний інститут створена для задоволення певних очікувань суспільства та зобов'язана їх виконувати. А сучасна бібліотека вже має передбачати очікування користувачів, працювати на випередження їхніх майбутніх запитів.

Зауважимо, що бібліотеки України перебувають у центрі системи забезпечення суспільства інформацією та інформаційними послугами і відіграють важливу роль у розвитку цих сервісів. Інформатизація та цифровізація суспільства суттєво впливають на діяльність бібліотек, адже кардинально змінюються і вимоги українців до бібліотечного обслуговування, що у підсумку призводить до змін у користувацькому складі, мотивах їх звернення до бібліотек, у читацьких пріоритетах, складі бібліотечних інформаційних ресурсів. На переконання В. Животовської, сервіс бібліотечно-інформаційних послуг на сьогодні потрібно розглядати як співвідношення суб'єктивних користувацьких запитів з об'єктивними можливостями бібліотечного фонду, що результується в повному задоволенні потреб користувача щодо інформації [42].

Варто розглянути реалізовані цифрові проєкти бібліотек України та їхні сервіси. У 2008 р. фахівці НБУВ започаткували проєкт електронної бібліотеки «Наукова періодика України», інтегрованої політематичної наукової електронної бібліотеки статей, опублікованих у фахових наукових виданнях України. Упродовж 2012–2014 рр. електронні ресурси з вебсайту «Наукова періодика України» було перенесено на портал НБУВ та повністю переведено на бібліотечну технологію [76]. На сьогодні добре розвинений користувацький інтерфейс цієї електронної бібліотеки фахової періодики України, що надає широкий спектр сервісних послуг: доступ до бібліографічної бази даних, реферативної інформації, повних текстів наукових публікацій.

Наразі цей ресурс є одним із найзатребуваніших в українській науковій спільноті та викликає підвищену зацікавленість з боку наукових установ і закладів освіти, оскільки присутність у цьому проєкті сприяє активному обміну

науковою інформацією з українськими та зарубіжними установами. Станом на 01.01.2025 р. загальнодержавний репозитарій «Наукова періодика України» містив 3005 електронних аналогів наукових фахових видань та 1,451 млн повнотекстових наукових статей.

Із 2017 р. відкрито онлайн-доступ до ресурсів національної фундаментальної книжкової та рукописної колекції – електронної бібліотеки «Україніка», де здійснюється інтеграція інформаційних баз спеціалізованих історико-культурних фондів НБУВ. На 01.01.2025 р. ресурс становив 30245 записів. До цього зібрання розроблено спеціальні семантичні інструменти, зокрема довідково-предметні рубрики [41]. Як слушно зауважує В. Попик, цифрові колекції «Україніки» покликані представляти користувачам інтернету достовірну базу знань про Україну й досягнення українців [109].

У 2016 р. у НБУВ розпочато створення інформаційного порталу «Наука України: доступ до знань», концепція якого спрямована на забезпечення інтегрованого доступу до бази знань наукового надбання України через сформовані бібліотекою науково-інформаційні ресурси. З 2017 р. працює важливий інформаційний складник цього порталу – «Науковці України». Цей сервіс представляє базу українських науковців, систематизовану за вченими ступенями і званнями, галузями знань, відомчим та інституційним підпорядкуванням. Сервісні можливості створеного порталу забезпечують автоматизований пошук публікацій науковців за всіма варіантами імен та прізвищ, дають змогу формувати та переглядати списки публікацій науковців, завантажувати повні тексти [76]. Нині на порталі зареєстровано 452 бібліотеки, 552 наукові ресурси бібліотек, 982 наукові установи та заклади вищої освіти; створено 162156 пошукових профілів науковців.

У 2023 р. для користувачів відкрито новий цифровий проєкт НБУВ – бібліотечну платформу підтримки наукових досліджень в Україні «Research UA» (research.nbuv.gov.ua). Як зазначають фахівці НБУВ, у провідних країнах світу активно розвиваються інтелектуальні бібліотечні системи супроводу наукових досліджень [77]. Такі системи, відомі як *бібліотечні сервіси підтримки наукових*

досліджень (Library Research Support Services, LRSS), забезпечують дослідників віртуальними бібліотечними сервісами та надають набір цифрових ресурсів і послуг, орієнтованих на підтримку наукової діяльності на всіх її етапах.

До структури такої системи входять:

- інституційний репозитарій;
- наукометричні індекси;
- системи метрик;
- мережі наукового співавторства;
- інтегровані інструменти аналітики даних.

Ця система передбачає не тільки доступ до джерельної бази з подальшим представленням результатів досліджень, а й комплексний персоналізований супровід наукової діяльності, що охоплює:

- добір видань для публікації результатів дослідження;
- постпублікаційний моніторинг посилань;
- оформлення наукового профілю дослідника;
- аналітичне визначення перспективних напрямів наукових досліджень [238].

Така бібліотечна система здатна реалізовувати багатофункціональний супровід наукової діяльності, зокрема:

- *ресурсне* забезпечення доступу до джерел наукової інформації – як ретроспективних, так і актуальних;
- *сервісний* супровід усіх етапів дослідницької роботи, формування наукових профілів, постійний аналіз публікаційної активності та наукометричних показників;
- *експертну* підтримку доступу до наукових публікацій і кураторство цифрових колекцій;
- *методичну* допомогу щодо розвитку медіаграмотності, використання цифрових інструментів у науковій діяльності та формування навичок цифрового бібліотекаря [147].

Бібліотечна цифрова платформа «Research UA» орієнтована на розвиток електронної дослідницької інфраструктури України та формування національного цифрового наукового простору, зокрема через накопичення, інтеграцію, ефективне використання й включення українських наукових електронних бібліотечно-інформаційних ресурсів до сучасної системи світових цифрових комунікацій [234].

Отже, бібліотечні сервіси цифрової платформи «Research UA» спрямовані на всебічну інформаційну підтримку наукових досліджень в Україні, зокрема на:

– розвиток нових моделей цифрової наукової комунікації;

– упровадження сучасних форм цифрової взаємодії наукової бібліотеки з авторами наукових праць;

– консолідацію ресурсів і забезпечення спрощеного доступу до національних наукових електронних бібліотечно-інформаційних ресурсів;

– залучення до наукового обігу цифрових ресурсів національної культурно-документальної спадщини;

– створення та використання аналітичних інструментів для моніторингу стану й розвитку наукових досліджень в Україні [233].

Отже, потужними сервісами Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського є платформа «Research UA», портал «Наука України: доступ до знань», ресурс «Наукова періодика України», бібліотечний портал НАН України «LibNAS UA», електронна бібліотека «Україніка».

Обслуговування користувачів залежить від правильно укомплектованого бібліотечного фонду. Сучасний бібліотечний фонд – це гнучка система, яка чітко зорієнтована на зміни інформаційного попиту користувача та відповідає його інформаційним потребам.

Останні двадцять років спостерігають тенденцію зростання кількості електронних видань. Це стосується переважно електронних журналів, зокрема електронних версій друкованих видань. Залучення в бібліотечне обслуговування електронних видань є магістральним напрямом діяльності сучасних бібліотек, що поруч із традиційною передплатою та купівлею дає змогу скоординувати

зусилля з іншими бібліотеками, розширити репертуар через отримання доступу до видань.

На думку О. Клименко й О. Сокур, «базовими напрямами цифровізації українських бібліотек є: створення цифрового простору, що доступний 24/7 та оптимально зручний для користувачів з різних куточків світу; розвиток цифрових компетентностей у бібліотечних фахівців і користувачів; упровадження бібліотечних електронних продуктів і сервісів» [55]. За останні десять років в українських бібліотеках створено велику кількість нових бібліотечно-інформаційних продуктів та впроваджено нові сервіси, наприклад:

– забезпечено доступ користувачів до віддалених баз даних;

– надано доступ до інформації на нових видах носіїв;

– відкрито інтернет-класи та відеоабонемент;

– організовано віддалений доступ користувачів до бібліотечних ресурсів на вебсайтах бібліотечних установ, де представлено в тому числі електронні каталоги, електронні виставки, бази даних, електронні картотеки тощо;

– створено єдині точки доступу на вебсайтах бібліотек до інформаційних ресурсів органів місцевого самоврядування;

– відкрито інформаційно-ресурсні центри на базі бібліотек;

– започатковано безкоштовну юридичну допомогу через започаткування платформ правової інформації та організації консультацій юристів і багато іншого.

Запровадження цих сервісів і створення відповідних продуктів забезпечило українським бібліотекам вихід на зовсім інший рівень інформаційного обслуговування, створило умови для якісного та швидкого публічного віддаленого доступу до інформації і знань. У такий спосіб вирішено одну з найважливіших бібліотечних проблем – переорієнтацію стратегії від володіння інформаційними ресурсами до надання оперативного доступу до ресурсу через активне упровадження бібліотечно-інформаційних сервісів.

Як свідчить досвід Обласної універсальної наукової бібліотеки імені Д. І. Чижевського, добре організований інформаційний сервіс передбачає

надання користувачам суттєвої допомоги щодо користування бібліотечними ресурсами:

– оперативно відповідати на довідкові запити;

– електронний каталог і тематичні бази даних полегшують пошук матеріалів;

– скеровують до потрібних джерел та допомагають у виборі правильних стратегій щодо пошуку;

– забезпечують точне виконання запитів [42].

Основним джерелом інформації є електронний каталог цієї бібліотеки, який охоплює такі електронні бази даних:

– цифрову бібліотеку сайту ОУНБ;

– книги ОУНБ ім. Д. І. Чижевського;

– періодичні видання ОУНБ ім. Д. І. Чижевського;

– допоміжну БД про наявність окремих номерів журналів та газет в ОУНБ;

– краєзнавство;

– колекцію Д. І. Чижевського;

– аналітичні описи газетних статей Кіровоградської області (Кіровоградський регіональний корпоративний каталог);

– книги відділу іноземних мов;

– іноземну періодику:

– відеоресурси іноземними мовами;

– аналітичні статті з кіномистецтва;

– документи на нетрадиційних носіях;

– нотні партитури;

– гендерні питання;

– бібліотекознавство (з фонду науково-методичного відділу бібліотеки);

– ІРЦ «Вікно в Америку» [37].

Саме за допомогою таких продуктів та сервісу «Електронний каталог» ця бібліотека допомагає користувачам визначати місцеперебування необхідних матеріалів у бібліотечному фонді за автором, назвою, предметом, ключовими

словами, роком і місцем видання, завдяки цьому бібліотекарі ОУНБ ім. Д. І. Чижевського мають змогу якісно задовольняти запити користувачів.

Офіційний вебсайт Одеської національної наукової бібліотеки (ОННБ) [99] є сучасним інформаційно-комунікаційним каналом, який надає зручний доступ користувачам до інформації та відіграє ключову роль у формуванні єдиного інформаційного простору Півдня України. На вебсайті ОННБ розміщено перелік ресурсів і послуг, які бібліотека пропонує своїм користувачам:

– ресурси (електронний каталог, видання ОННБ, доступ до мережевих науково-інформаційних ресурсів, виставка нових надходжень, старовинна гравюра, маловикористовувані видання за системою депозитарного зберігання, періодика, комплектування фондів ОННБ, наукові фахові видання України, бази даних власної генерації, фонди, каталоги і картотеки, обмінно-резервний фонд, платформа «Скарби України: цифрова колекція книжкових пам’яток»);

– віртуальні сервіси (віртуальна довідкова служба, електронна доставка документів, індексування документів за УДК, особистий кабінет користувача, реєстрація користувача).

ОННБ пропонує користувачам доступ до власних та віддалених мережевих науково-інформаційних ресурсів, послуги електронної читальної зали – медіатеки, інтернет-зал. За допомогою сучасних технологій фахівці бібліотеки створили унікальний ресурс «Скарбниця культури. Віртуальний музей історії ОННБ» [149], що дало змогу представити унікальні джерела та ілюстративний матеріал на двох рівнях: на першому надано загальну інформацію та представлено фотографії, на другому – розширену інформацію на посилання з першого рівня. У такий спосіб бібліотека забезпечує зберігання цінних експонатів, надаючи до них віртуальний доступ у зручному для користувача форматі.

Також ОННБ за підтримки Українського культурного фонду з 2019 р. втілює віртуальний проєкт «Скарби України: цифрова колекція книжкових пам’яток» [148], який передбачає оцифрування та надання віддаленого доступу до рідкісних книжкових пам’яток, що понад 200 років зберігаються у фондах

найстарішої бібліотеки України. Треба зазначити, що ці видання становлять виняткову цінність для української науки, культури, історії та підлягають внесенню до майбутнього Державного реєстру національного культурного надбання. Отже, мета проєкту – збереження національної культурної спадщини, її популяризація у світі, задоволення інформаційно-просвітницьких потреб користувачів, інтеграція культурного надбання України у світовий інформаційний простір. Для зручності користувачів усі матеріали розподілено за видом видання: книги, газети, журнали, картографічні видання, нотні видання, образотворчі видання, колекції.

Сьогодні ОННБ активно впроваджує цифрові сервіси задля оперативного задоволення інформаційних, культурних, освітніх, наукових тощо потреб користувачів. В. Міронов справедливо наголошує, що «швидкий розвиток електронних технологій у бібліотечній справі, зокрема створення та упорядкування цифрових колекцій, відкриває нові горизонти для бібліотек» [92, с. 121].

Публічна бібліотека імені Лесі Українки надає користувачам сучасні сервіси віддалено, а саме:

– визначення індексів УДК на запит користувачів через заповнену форму на офіційному сайті бібліотеки;

– для абонентів міського міжбібліотечного абонемента діє безкоштовна онлайн-послуга з електронного замовлення документів з фонду бібліотеки;

– користувачі мають можливість скористатися службою віртуальної довідки й отримати відповідь на своє запитання в режимі віддаленого доступу [135].

Вичерпну інформацію про зміст і склад бібліотечного фонду та об’єднаного ресурсу фондів публічних бібліотек для дорослих міста Києва можна отримати дистанційно, скориставшись електронним каталогом цієї бібліотеки. Також для послуг користувачів формується Цифрова бібліотека «Київ», що є колекцією цифрових об’єктів, сформованою на основі матеріалів із фондів бібліотек, наукових установ, організацій і приватних зібрань,

присвячених місту, його історії, культурі, суспільному й економічному розвитку в різні періоди існування. Зазначимо, що ця цифрова бібліотека сформована за видами оригіналів цифрових копій: книг, газет, журналів, нот, архівних документів, листівок, карт, марок, тривимірних об'єктів тощо.

Отже, цифрова бібліотека повинна мати базові сервіси, за допомогою яких користувачу будуть надаватися якісні послуги:

1. *Реєстрація та аутентифікація,* що передбачає попереднє введення логіна й пароля користувача для доступу до ресурсів цифрової бібліотеки (доступ до окремих ресурсів може надаватися з певними обмеженнями, зумовленими необхідністю дотримання авторського права).

2. *Навігація по сайту* – це навігаційні сервіси сайту, що забезпечують зручну орієнтацію користувача серед наявних ресурсів, сприяють пошуку необхідних матеріалів, а також полегшують роботу зі складною мережевою структурою інформаційних сторінок цифрової бібліотеки.

3. *Навігація по ресурсах* – інформаційні сервіси пошуку та перегляду, які забезпечують пошук інформаційних ресурсів. Пошуковий сервіс має надавати можливість користувачу знаходити в цифровій бібліотеці інформаційний ресурс через його властивості та/або зміст тощо. Пошуковий інтерфейс має бути інтуїтивно зрозумілим та «дружнім» до користувача з ретельно розробленим механізмом побудови пошукового запиту. Це має бути фіксована множина пошукових запитів, які користувач заповнює згідно зі своїм пошуком. Ідеально, коли користувач має можливість вибирати із заданих вигулькових списків пошукові терміни (мову документа, формат, необхідні параметри опису ресурсу, час створення документа тощо).

4. *Пошукова стратегія* має передбачати використання базового та поглибленого пошуку із застосуванням системи фільтрів, що дають змогу уточнювати запити та сортувати результати пошуку за кількома критеріями одночасно.

5. *Допомога користувачу*. Його наявність є важливим засобом надання допомоги в роботі з цифровою бібліотекою. До таких засобів належать:

оперативна довідка (вибір відповідних пунктів із контекстного меню); електронний посібник користувача, який, як правило, функціонує у вигляді окремого сервісу та містить детальний опис функціональних можливостей цифрової бібліотеки, правил роботи з її ресурсами та сервісами; довідкова інформація, де подаються відомості про особливості використання цифрової бібліотеки, зокрема щодо захисту авторських прав, умов доступу та правил реєстрації й автентифікації.

Користувачеві, як правило, потрібна лише певна частина інформаційних ресурсів цифрової бібліотеки, з якою він безпосередньо працює. Саме тому цифрова бібліотека має надавати можливість персоналізації інтерфейсу через створення індивідуальних домашніх сторінок, що містять персоналізоване інформаційне середовище – відібрані користувачем електронні документи, об'єднані у власну віртуальну колекцію. Така колекція дає змогу працювати з цифровими матеріалами подібно до традиційного електронного зібрання документів.

Отже, можливість налаштування інтерфейсу, створення персональної домашньої сторінки та редагування користувацького профілю належить до важливих сервісів сучасної цифрової бібліотеки.

Ще одним затребуваним і важливим сервісом цифрової бібліотеки є електронна розсилка повідомлень. Це дає змогу оперативно інформувати користувача про нові надходження до цифрової бібліотеки за його тематикою.

Відповідно до структурування та зростання обсягу цифрової бібліотеки, збільшення кількості користувачів та інтенсивності звернень до ресурсів необхідним є збір статистичної інформації, що є основою для оцінки її якості та функціонування. Тому сервіс зі збору статистики використання цифрової бібліотеки є надзвичайно важливим.

Отже, сервісний підхід – на сьогодні це стратегічний напрям розвитку українських бібліотек, де центром уваги є користувач та задоволення його потреб (інформаційних, пізнавальних, розважальних, освітніх, культурних, дозвіллєвих, комунікаційних тощо). Саме тому сучасна книгозбірня має

розвиватися, орієнтуючись передусім на запити користувача, вивчення й задоволення його потреб.

О. Онищенко зазначає: «Бібліотека, яка за призначенням зорієнтована на обслуговування читачів, менше всього займається їх вивченням. Читачезнавство – периферійна галузь бібліотекознавства. <…> Спрощені уявлення про читача – це одна з причин зменшення читацького контингенту» [100, с. 4]. Саме тому надзвичайно важливо вивчати сучасного користувача як бібліотечного партнера та його роль у формуванні бібліотечних продуктів, упровадженні нових сервісів, що в перспективі дасть змогу встановити баланс між очікуваннями користувача та реальними можливостями бібліотечного обслуговування, своєчасно визначаючи вектор необхідних трансформацій.

Як зазначає О. Яковенко, результатом бібліотечного обслуговування є надання адекватної бібліотечної послуги [180]. Отже, користувач значною мірою має бути включений у процес її започаткування та надання, що в підсумку передбачає тісну взаємодію і співпрацю, налагодження партнерських відносин, ефективний інформаційний обмін. Бібліотекар має не просто надавати послугу, але й звернути увагу користувача на її переваги, наприклад: оперативність в отриманні тих чи тих матеріалів, достовірність наданої інформації, надання висококваліфікованої інформації тощо. Результатом такої плідної взаємодії має бути позитивний відгук користувача про отриману послугу, що сприятиме формуванню іміджу бібліотеки як зацікавленого партнера. Підсумовуючи, можна сказати, що робота з очікуваннями та потребами користувачів підвищить рівень кваліфікації бібліотекарів та може стати основою розробки стратегії розвитку бібліотеки.

Концепція орієнтації бібліотечної діяльності на сервісність з урахуванням організаційного, техніко-технологічного, психологічного, етичного, естетичного аспектів передбачає виконання з боку бібліотеки вимог, які необхідні для досягнення високої оцінки якості наданих сервісів. Першочергово це інформаційне задоволення як у традиційному форматі у приміщенні самої бібліотеки, так і у віддаленому, через засоби телекомунікаційного зв’язку й

інтернет. Сформована, систематизована та надана в користування інформація має відповідати всім сучасним критеріям: повноті, оперативності, достовірності, актуальності.

У зв'язку зі зростанням конкуренції на інформаційному ринку, стрімким розвитком інформаційно-комунікаційних технологій, розбудовою цифрового суспільства підвищуються вимоги і до умов надання бібліотечних послуг:

– наявність достатньої кількості технічного обладнання;

– наявність сучасного програмного забезпечення;

– надання доступу до світових інформаційних ресурсів;

– можливість персоналу бібліотеки працювати у віддаленому режимі;

– формування в бібліотеках баз даних власної генерації (фактографічних, бібліографічних, аналітичних тощо ресурсів);

– налагодження з користувачем діалогу;

– створення комфортних умов для перебування користувача в приміщенні бібліотеки;

– наявність додаткових сервісів.

Сучасна бібліотечно-інформаційна діяльність передбачає посилені вимоги до виконання послуг як до бібліотечного інституту загалом, так і до конкретного бібліотекаря. Останній повинен відзначатися глибокими знаннями та володіти достатнім рівнем професійної компетенції, мати позитивні особистісні якості, бути експертом у певних галузях знань. Як зазначає О. Яковенко, лише так традиційна бібліотека зможе гідно конкурувати з іншими інформаційними установами та зайняти свою нішу на цьому ринку економіки [180].

Треба зазначити, що українські бібліотеки постійно функціонують в умовах недостатнього фінансового забезпечення, що фактично ускладнює повноцінне задоволення потреб користувачів. Крім того, ураховуючи суб'єктивність оцінювання користувачем якості бібліотечних сервісів, надзвичайно складно визначити, реалізація яких послуг суттєво вплине на рівень задоволеності обслуговуванням. Тому для бібліотеки важливо виокремити свою цільову користувацьку аудиторію та працювати над задоволенням її

пріоритетних вимог. Також необхідно визначити характеристики інформаційної продукції та сервісів бібліотеки, щоб забезпечити їх конкурентоспроможність порівняно з продуктами й послугами інших установ. Отже, вивчення цих відомостей сприятиме раціональному розподілу фінансів, матеріально технічних і кадрових ресурсів, а також сприятиме уточненню й розширенню переліку бібліотечно-інформаційних продуктів і сервісів.

Недостатній рівень фінансування бібліотечної галузі, на чому наголошує переважна більшість українських бібліотекарів, ускладнює впровадження нових сервісів або призводить до скорочення вже запроваджених. Водночас це часто стає стимулом для реалізації творчих ініціатив бібліотекарів, активізації інтелектуального та інноваційного потенціалу бібліотечно-інформаційної сфери, пошуку ефективних шляхів подолання кризових явищ, налагодження нових партнерських взаємозв'язків з бізнесом і громадськими організаціями, а також розроблення дієвих стратегій розвитку бібліотек. Адже саме від правильного вибору напрямів розвитку в умовах жорсткої конкуренції з іншими інформаційними установами значною мірою залежить участь бібліотек у формуванні цивілізованого ринку інформаційних продуктів і сервісів, а також виконання своєї історичної соціально зумовленої місії. Науковці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (НБУВ) справедливо вказують: «Електронні ресурси, доповнюючи традиційні форми зберігання інформаційних ресурсів, стають дедалі ефективнішим засобом наукової комунікації, сприяють реалізації як індивідуального творчого потенціалу, так і наукової колективної співпраці, надають можливість швидко здійснювати обмін ідеями, знайомитися з результатами наукових досліджень колег із різних країн світу. З їх використанням налагоджується можливість широкомасштабного сервісу для теоретично безмежної кількості користувачів» [39, с. 143].

Формуванню та впровадженню електронного бібліотечного сервісу сприяла розбудова сучасної інформаційної індустрії у межах сервісної економіки, ефективність функціонування якої передбачає передусім вивчення користувацького попиту й визначення подальших напрямів його розвитку та на

цій основі вдосконалення бібліотечних послуг і продуктів, регулярний моніторинг задоволеності користувачів інформаційно-бібліотечними сервісами на їхні запити.

Трансформацію бібліотечної галузі через призму економічних змін розглянула І. Давидова [24]. Учена звертає увагу, що сучасна стратегія «бібліотечно-інформаційного виробництва визначається різноманітністю інформаційних продуктів і послуг, відмінностями сервісної економіки від економіки індустріальної, факторами впливу користувацьких переваг на стратегію маркетингу в сервісній економіці, потребами суспільства» [24, с. 202].

В Україні розвиток процесів інформатизації бібліотечної галузі відбувався під впливом внутрішньодержавних трансформацій, а також суттєво залежав від глобальних світових процесів. В. Копанєва виокремлює декілька етапів інформатизації українських бібліотек:

– *перший етап* – 1960-ті роки: автоматизація бібліотечних процесів (поява нових обчислювальних засобів, упровадження початкових технологій інформаційного обміну, початок використання бібліографічних і фактографічних БД для оптимізації обслуговування читачів);

– *другий етап* – середина 1980-х років: розгортання робіт зі створення комплексних автоматизованих бібліотечно-інформаційних систем (формулюється поняття «інформаційний ресурс»; як домінантна затверджується інформаційна функція бібліотек, що надалі сприяло трансформації основної функціональної моделі бібліотеки – інформаційного центру);

– *третій етап* – друга половина 1990-х років: підключення бібліотек до інтернету [62].

Отже, формування суспільства знань потребувало від інформаційно-бібліотечного забезпечення трансформації традиційної моделі обслуговування, заснованої на використанні документів на традиційних носіях, у нову парадигму «інформаційної супермагістралі», орієнтовану на надання різноманітної мережевої інформації.

Початок нового тисячоліття характеризується помітною активізацією процесів інформатизації бібліотек України. Серед факторів, які сприяли цим процесам, учені виокремлюють:

– стабілізацію соціально-економічного стану;

– розвиток демократичних принципів в українському суспільстві та активізацію міжнародного співробітництва, що сприяло старту участі книгозбірень у проєктній діяльності й отриманні грантів на їх переоснащення та впровадження нових форм і методів у бібліотечну роботу;

– посилення державної підтримки, зокрема через удосконалення нормативно-правового забезпечення інформатизації інформаційно-бібліотечної сфери;

– розвиток сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та їхнє впровадження в бібліотечну діяльність;

– вирішення нових завдань в інформаційно-бібліотечній сфері та виокремлення нових об’єктів бібліотекознавчих досліджень [20].

За останні кілька років бібліотеки зробили вагомий внесок у розбудову консолідованого електронного інформаційного середовища та налагодження сервісів зі зручного доступу до ресурсів. Бібліотекарі привнесли якісну каталогізацію ресурсів, стандарти опису та систематизацію документів, опікування збереженістю цифрових документів. У такий спосіб змогли представити світу якісно упорядковані зі зручними сервісами доступу електронні колекції, пов’язані зі збереженням історико-культурної спадщини та доступом до них усіх охочих.

На основі вищевикладеного варто запропонувати алгоритм упровадження цифрових сервісів у діяльність українських бібліотек. Треба зазначити, що це складний поетапний процес реалізації, який охоплює п’ять складників:

1) діагностику (комплексне вивчення);

2) стратегічне планування (підготовка поетапного плану);

3) технічну інтеграцію (автоматизація процесів, упровадження хмарних технологій);

4) підготовку кадрів (навчання, перепідготовка, підвищення кваліфікації);

5) безпеку (кібербезпека, медіабезпека, кібергігієна).

Метою впровадження цифрових сервісів у діяльність бібліотек є підвищення ефективності обслуговування, оптимізація витрат на бібліотечні процеси, покращення комунікації з користувачами.

Варто виділити шість етапів упровадження цифрових сервісів у діяльність українських бібліотек:

1) *діагностика і планування* – аналіз основних бібліотечних процесів, визначення пріоритетів та вибір відповідних цифрових інструментів;

2) *підготовка інфраструктури* – оновлення технічного забезпечення, налаштування сховищ для зберігання великих масивів інформації, забезпечення її захисту;

3) *інтеграція та автоматизація* – упровадження ШІ, чатботів, спеціального програмного забезпечення тощо, автоматизація процесів, налаштування прав доступу;

4) *підготовка працівників бібліотеки* – опанування цифрових компетентностей, навчання нових технологій та опанування технічних пристроїв, налагодження системи підвищення кваліфікації персоналу;

5) *тестування та впровадження* – пілотний запуск сервісу, виявлення і усунення помилок, повне впровадження сервісу;

6) *оцінка ефективності* – розрахунок економічного ефекту від упровадження, оцінка впливу на продуктивність обслуговування користувачів у дистанційному форматі, швидкість та зручність обслуговування.

На наше переконання, ефективність упровадження цифрових сервісів у діяльність публічних бібліотек буде залежати в повній мірі від формування цілісної екосистеми електронних послуг в Україні.

До розвитку на якісно новому рівні бібліотечних цифрових сервісів і продуктів спонукають саме інноваційні цифрові технології в бібліотечній практиці, «можливості яких дозволяють вдосконалювати процеси обслуговування» [168]. Адже саме до бібліотек на сьогодні звертаються

віддалені користувачі в зручний для них час, щоб 24/7 задовольнити свої духовно-моральні, культурні, естетичні потреби [167].

Розвиток цифрових сервісів вже суттєво змінив та продовжує трансформувати традиційну систему бібліотечних послуг. Сучасні бібліотекарі виконують складні функціональні обов'язки на рівні експертів, беручи повноправну участь у реалізації різноманітних проєктів. Це і цифрова гуманітаристика, яка полягає в актуалізації джерел національної спадщини та розвитку корпусу цифрових ресурсів національної пам'яті, і цифровий менеджмент, або цифрове кураторство, і система підтримки різноманітних досліджень і запитів користувачів.

Бібліотекарі несуть відповідальність перед суспільством за постійний розвиток і поглиблення знань у цих сферах, що в підсумку сприяє наданню інноваційних послуг з обслуговування користувачів у мінливому середовищі цифрових комунікацій і технологій.

3.3. Цифрова компетентність бібліотекарів – основа дистанційного обслуговування користувачів

За останні роки відбулися кардинальні зміни в бібліотечному обслуговуванні, зокрема трансформувалася модель функціонування бібліотеки як фізичного простору, також зазнали перетворень традиційні процеси з надання бібліотечних послуг. Сучасний користувач задля задоволення своїх інформаційно-знаннєвих, культурних, освітніх, дозвіллєвих та інших потреб прагне отримати не лише доступ до інформації, а очікує на допомогу від бібліотечного фахівця щодо пошуку затребуваних ресурсів; послуговується бібліотекою як місцем комунікації, творчого й інтелектуального розвитку, релаксації та участі в соціокультурних заходах [6].

Потрібно зазначити, що впровадження та розвиток інформаційно-комунікаційних технологій у бібліотечно-інформаційну сферу призвів до модернізації підходів в обслуговуванні користувачів, зокрема щодо:

– організації віддаленого доступу до електронних сервісів;

– створення можливостей інтерактивної комунікації з користувачами (бібліотечні блоги, вікі, подкасти);

– налагодження електронної доставки документів;

– організації адресної розсилки інформації тощо.

Українські бібліотеки все активніше приєднуються до соціальних мереж, де представляють власні колекції, інформують про свою діяльність, рекламують ті послуги, які надають користувачам, поступово адаптуючи їх для використання і на мобільних гаджетах. Як зазначають українські бібліотекознавці, саме такий підхід, націлений на розбудову клієнтоорієнтованого бібліотечного обслуговування, у перспективі сприятиме швидшій інтеграції бібліотек України у світове бібліотечне співтовариство, призведе до досягнення довгострокового успіху бібліотечної галузі держави [6].

У 2023 р. Міністерство цифрової трансформації України на виконання Плану заходів з реалізації Концепції розвитку цифрових компетентностей [124] оновило Рамку цифрової компетентності громадян України [136]. Оновлена версія враховує загальнодоступність новітніх технологій (штучний інтелект на основі машинного навчання, доповнену та віртуальну реальності, вбудовані технології, інтернет речей тощо), появу державних електронних інформаційних ресурсів і послуг, а також новітні виклики, які пов'язані з введенням у країні воєнного стану та повномасштабною російсько-українською війною (різке збільшення внутрішньо переміщених осіб, біженців, українців на тимчасово окупованих територіях, переведення громадян на дистанційну роботу і навчання), виклики, пов'язані зі зростанням гібридних загроз, що ворог продовжує нарощувати (інформаційна війна, пропаганда, кіберзагрози, дезінформація, фейкова інформація, фішинг) тощо.

Нині цифрова компетентність належить до восьми ключових компетентностей, необхідних кожній людині для повноцінної самореалізації, професійної діяльності, соціальної інтеграції, ведення сталого способу життя у повоєнному суспільстві, підтримання здорового способу життя та активної громадянської участі [136].

У Стратегії на 2023–2027 рр. [215], яку розробила та представила Асоціація Європейських дослідницьких бібліотек (*англ*. Association of European Research Libraries) LIBER (Ligue des Bibliothéques Européennes de Recherche), окреслено три стратегічні напрями розвитку бібліотек:

– прагнення до відкритості, що походить з академічних кіл, суспільства, урядів країн та уряду Європейського Союзу;

– штучний інтелект й інші технології, що сприяють прискоренню цифровізації та кардинально впливають на наукові дослідження та наукову комунікацію;

– підвищення обізнаності та попиту з боку суспільства й академічних кіл щодо захисту прав і цінностей у цифровому науковому середовищі [215].

Отже, цифрова компетентність є ключовою в умовах четвертої промислової революції. Цифрова компетентність – це впевнене, критичне та відповідальне використання цифрових технологій для навчання, роботи й громадянської активності, які набуваються в перспективі освіти особистості впродовж усього життя в усіх контекстах: сім'я, робота, школа, соціальне оточення тощо.

Отже, в умовах динамічних змін, які відбуваються в українському суспільстві, його стрімкої цифровізації перед бібліотеками постали надзвичайно складні виклики, які пов'язані з необхідністю задовольняти інформаційні потреби користувачів цифровими продуктами через цифрові сервіси. Саме тому у 2024 р. Міністерство цифрової трансформації України підготувало Проєкт рамки цифрової компетентності бібліотечного працівника [126]. Як зазначає В. Іонан, заступниця Міністра цифрової трансформації з питань Євроінтеграції, бібліотеки – це простори для навчання впродовж життя, а також хаби цифрової освіти; лише спільними зусиллями можливо підвищити показник цифрової грамотності серед українців з 59,6 % до 80 % [126].

Постійний представник Програми розвитку ООН в Україні Яко Сільє підкреслює, що бібліотекарі роблять важливий внесок у розвиток цифрової грамотності серед українців, адже саме вони через хаби цифрової освіти та запроваджені бібліотечні сервіси допомагають громадянам опанувати нові технології та освоювати цифрові навички [126].

Сучасні цифрові технології відкривають бібліотекам можливості для впровадження нових форм обслуговування користувачів – від електронних каталогів до спеціалізованих тематичних цифрових бібліотек. Високий рівень цифрової компетентності бібліотекаря підвищує ефективність взаємодії з користувачами та якість надання бібліотечних послуг. Також бібліотекарі з цифровими навичками можуть самостійно розробляти й упроваджувати нові послуги та краще керувати електронними ресурсами.

Під час підготовки фахівців потрібно орієнтуватися як на освітні, так і на професійні стандарти: «Бібліотекар» (затверджено наказом Державного

агентства України з питань мистецтв та мистецької освіти від 10.03.2025 р. № 17) [133]; «Бібліограф» (затверджено наказом Державного агентства України з питань мистецтв та мистецької освіти від 09.12.2025 р. № 60) [134].

Професійний стандарт «Бібліотекар» містить опис трудових функцій, компетентностей та результатів навчання для таких посад, як бібліотекар, бібліотекар ІІ категорії, бібліотекар І категорії, провідний бібліотекар. Результати навчання виражаються в таких компетентностях: знання; уміння / навички; комунікація; відповідальність і автономія. У царині використання цифрових технологій серед результатів навчання зазначено:

– знання: цифрове обладнання; інтернет; способи пошуку, критичного оцінювання та перевірки цифрового контенту; засоби цифрового зв’язку; мережевий етикет; методика обліку різних видів документів бібліотечного фонду, у тому числі електронних; організація доступу до мережних електронних документів; архівування цифрових документів; організація, систематизація та управління цифровими колекціями; оцифрування; стандарти та методика, що стосуються створення бібліографічних записів, формування та підтримки каталогів, електронних баз даних; АБІС; цифрові освітні програми;

– уміння / навички: використовувати цифрове обладнання, інтернет; застосовувати засоби цифрового зв’язку; організовувати доступ до мережних електронних документів; управляти цифровими репозитаріями; формувати електронні бази даних; працювати в АБІС; структурувати середовище для зберігання цифрового контенту; організовувати / проводити заходи з цифрової грамотності;

– комунікація: самостійне використання цифрового обладнання, інтернету; комунікація щодо використання засобів цифрового зв’язку; спілкування з питань розміщення, організації доступу до електронних ресурсів; спілкування з користувачами бібліотеки; спілкування щодо професійних питань, охоплюючи цифрову комунікацію;

– відповідальність і автономія: самостійно обирати засоби цифрового зв'язку, діяти як посередник для поширення й обміну цифровим контентом і відповідати за якість даних, які поширюються [133].

Професійний стандарт «Бібліотекар» містить не тільки формальний опис компетентностей, а й використовується для управління бібліотечною сферою: складання посадових інструкцій, оцінювання діяльності працівників, планування підвищення кваліфікації, тренінгів тощо. Заклади вищої освіти використовують професійні й освітні[2] стандарти під час розробки освітніх програм, що гарантує відповідність освітніх програм сучасним вимогам професії бібліотекаря та забезпечує відповідність між навчанням і практикою.

Отже, цифрові технології відкрили нові можливості для інновацій у бібліотечній галузі – упроваджувати цікаві ідеї для ефективнішого обслуговування користувачів через модернізацію бібліотечних послуг.

Дослідники І. Давидова і О. Мар'їна виявили основні цифрові компетентності, якими має володіти сучасний бібліотекар, щоб бути затребуваним і сповна реалізованим у професійному житті [25]. Це, на думку вчених, здатність:

– працювати з електронною інформацією;

– комунікувати в цифровому середовищі за допомогою різноманітних цифрових інструментів;

– створювати й управляти цифровим контентом;

– упроваджувати заходи з інформаційної безпеки та володіти основами медіаграмотності;

– розв'язувати питання цифрової модернізації.

Звичайно, що початковий набір цифрових компетентностей майбутній бібліотекар має отримати в закладі вищої освіти. Для цього потрібно розробити якісні освітні стандарти для підготовки бакалаврів, магістрів за спеціальністю В13 «Бібліотечна, інформаційна та архівна справа». У цих стандартах не менше

[2] Стандарти вищої освіти першого (бакалаврського) та другого (магістерського) рівнів для спеціальності В13 «Бібліотечна, інформаційна та архівна справа» на стадії розробки.

50 % освітніх компонент мають містити різні цифрові технології. А заклади вищої освіти повинні бути забезпечені арсеналом автоматизованих інформаційно-бібліотечних систем для набуття здобувачами освіти практичних навичок щодо створення пошукових образів документів, їх оцифрування тощо.

Під час підготовки фахівців потрібно орієнтуватися як на освітні, так і на професійні стандарти: «Бібліотекар» (затверджено наказом Державного агентства України з питань мистецтв та мистецької освіти від 10.03.2025 р. № 17) [133]; «Бібліограф» (затверджено наказом Державного агентства України з питань мистецтв та мистецької освіти від 09.12.2025 р. № 60) [134].

Сучасний світ надзвичайно мінливий і прискорений, тому в суспільстві постійно виникає потреба в інформації. І саме бібліотека як соціальний інститут може оперативно надавати користувачу якісну та релевантну щодо його запитів інформацію. З цією метою українські бібліотеки останнім часом суттєво розширили свою мережеву присутність через упровадження різних каналів комунікації: сайтів, блогів, соціальних мереж, месенджерів, ютуб-каналів тощо. Завдяки такій видимості у віртуальному середовищі великій аудиторії онлайн-користувачів забезпечується безперешкодний доступ до бібліотечних сервісів і ресурсів 24/7.

На думку Г. Салати, бібліотечна сфера України нині потребує комплексної модернізації – від наукових досліджень і практичних аспектів бібліотечної діяльності до розбудови кадрового потенціалу та вдосконалення бібліотечної освіти [143].

Упровадження дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування витримало серйозну трансформацію, відбулася актуалізація цифрових сервісів. Сучасні бібліотеки мають оперативно та відповідно реагувати на виклики сьогодення, ураховуючи загальносвітові тенденції – постійне розширення аудиторії віддалених користувачів, спрямовувати зусилля на налагодження обслуговування в дистанційному форматі, працювати над регулярним оновленням цифрових сервісів [88].

Ефективне дистанційне бібліотечно-інформаційне обслуговування має задовольняти постійні інформаційні потреби користувачів актуальними відповідями. Саме поняття «інформаційні потреби» є однією з найдискусійніших тем у бібліотекознавстві. Адже задоволення інформаційних потреб користувачів – чільна мета функціонування бібліотеки. Саме тому регулярний моніторинг інформаційних потреб має таке важливе значення.

В Українській бібліотечній енциклопедії інформаційну потребу визначено так: «усвідомлення індивідом як суб'єктом комунікаційної взаємодії необхідності ознайомлення з інформацією, що є для нього невідомою, або ж доповнює чи поглиблює його знання» [130].

Л. Коновал виділяє два основних типи інформаційних потреб користувачів:

– перший – поточні, які обумовлені людською природньою допитливістю, прагненням бути у вирі новин;

– другий – конкретні (спеціальні), що відображаються в прагненні отримати ту інформацію, яка необхідна для вирішення конкретного завдання, зокрема професійного, управлінського, дослідницького, довідкового тощо [57].

Основними властивостями інформаційних потреб, на думку дослідниці, є комунікативність, багатопредметність, динамізм та пізнання.

І. Машталяр і Т. Яворська інформаційні потреби поділяють на професійні, виробничі, навчальні, громадські, освітні й інші [88]. За видами дослідники групують інформаційні потреби на суспільні, колективні, індивідуальні. Але, на переконання І. Машталяра і Т. Яворської, така класифікація не відображає спектр і складність інформаційних потреб сучасних користувачів, тому вони пропонують свій поділ на таких два складники:

– потреба в інформації (сприяє розвитку особистості, зокрема громадянській свідомості, підвищує моральні якості індивіда, виховує екологічну культуру тощо);

– задоволення потреб в інформації (сприяє соціалізації особистості) [88].

Питання класифікації інформаційних потреб користувачів надзвичайно широке. За критеріями запитів їх можна поділити на реальні та потенційні, виражені і латентні, сталі й ситуативні, регулярні і тимчасові, професійні та любительські. Відповідно, за видами інформації інформаційні потреби користувачів можна поділити на візуальні, текстові, графічні тощо. Отже, жодна класифікація не є повною, а лише доповненням іншої.

Сучасний користувач очікує від бібліотеки зручних цифрових сервісів, комплексної інформаційної підтримки для своєї професійної, освітньої, наукової тощо діяльності задля задоволення духовних, соціокультурних, рекреаційних, дозвіллєвих потреб. Сучасна бібліотека має відповідати запитам користувачів, а для цього дотримуватися таких загальних вимог до надання послуг, як:

– відповідність цільовому призначенню;

– соціальна адресність (задоволення інформаційних потреб певної групи користувачів);

– ергономічність (урахування фізичних можливостей користувачів послуговуватися певними бібліотечними сервісами, забезпечення комфортності обслуговування, збереження працездатності і здоров’я);

– інформативність (повне і достовірне інформування про бібліотечні сервіси);

– естетичність (привабливе оформлення сервісу) [6, с. 28].

Підвищенню ефективності обслуговування користувачів сприяють розроблені стандарти з обслуговування, що відображають права й обов’язки сторін, а також регулярне підвищення кваліфікації бібліотекарів щодо надання цифрових послуг.

Серед новітніх послуг, які українські бібліотеки пропонують користувачам у дистанційному режимі, є:

– надання консультаційної бібліографічної допомоги через чат-обслуговування;

– інтерактивне інформування користувачів та комунікація за допомогою бібліотечних блогів і подкастів, соціальних мереж і месенджерів, ютуб-каналу;

– проведення зустрічей з користувачами за допомогою різних комунікативних сервісів (Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, Skype, Webex, FreeConferenceCall, Jitsi Meet, Google Hangouts Meet, MyOwnConference тощо);

– організація віртуальних виставок документів з бібліотечного фонду тощо;

– надання доступу до навчальних дистанційних курсів на вебсайті бібліотеки.

Надзвичайно перспективною є практика «єдиного читацького квитка». Обслуговування здійснюють як у віртуальному, так і в реальному просторі. У дистанційному форматі користувач отримує інформацію про склад бібліотечних фондів бібліотек-учасниць такої кооперації, потрібний документ з їхніх фондів у територіально зручній для себе бібліотеці. За такої організації обслуговування користувач може повернути документ у будь-яку бібліотеку – учасницю проєкту.

Застосування мобільних технологій – це вже необхідність у цифровому суспільстві. Популярність використання мобільного інтернету призвела до нагальної потреби адаптувати бібліотечні послуги до використання на смартфонах. Нині бібліотеки формують власні сервіси для мобільних застосунків, адже потрібно конкурувати з іншими установами інформаційної сфери на ринку за користувачів, водночас постійно залучаючи нових.

Мобільні бібліотечні сервіси – це ті послуги, які користувач може отримати в будь-який час та у будь-якому місці за допомогою мобільного телефона з підключеним мобільним інтернетом.

На наше переконання, українським бібліотекам потрібно розвертати широку інформаційно-рекламну кампанію продуктів, які вони виробляють, та сервісів, у межах яких надають свої послуги користувачам. Це можна здійснювати через власний вебсайт, соціальні мережі, адресну розсилку, засоби масової інформації, а також у взаємодії з органами державної влади, місцевого самоврядування, закладами освіти, громадськими об’єднаннями, бізнесом тощо. Отже, розширення взаємодії та вивчення потреб потенційної аудиторії

користувачів допоможе дати відповідь на питання: «Які бібліотечні сервіси потрібні або можуть знадобитися у перспективі?». Це може бути доступ до первинної довідкової інформації про бібліотеку: години обслуговування, адреса закладу з прокладеним маршрутом, засоби зв'язку (номер телефона, е-скринька, месенджер, чат тощо), поточні новини, календар бібліотечних заходів, склад фонду тощо.

Серед затребуваних мобільних сервісів є: доступ користувача до персонального читацького профілю, пошук в електронному каталозі з можливістю вибирати, оформляти замовлення, резервувати, продовжувати термін користування документом, відправляти замовлення на месенджер або е-пошту. У перспективі українські бібліотеки можуть надавати й інші мобільні сервіси, зокрема:

– тематичні колекції е-книг, аудіокниг, музики, фільмів, фотографій, плакатів тощо;

– адаптовані до мобільних пристроїв бази даних;

– мобільні довідники;

– збірник питань і відповідей, що найчастіше ставлять користувачі з певної теми в технології FAQ (*англ*. Frequently Asked Questions);

– бібліотеки текстових повідомлень (*англ*. Short Message Service, SMS);

– списки нових надходжень;

– віртуальну екскурсію бібліотекою;

– план приміщень бібліотеки;

– інформацію про техніко-технічне оснащення бібліотеки;

– інформацію про наявність приміщення для дискусій, можливість їх бронювання;

– можливість створення персональної читацької полиці;

– інформаційний бюлетень бібліотеки;

– можливість підписатися на RSS бібліотеки з коротким описом нової інформації, яка з'являється на вебсайті, та з посиланням на її повну версію;

– посилання на е-книги (з переліку користувацьких уподобань) з можливістю їх завантаження;

– путівники;

– віртуальні тури;

– посилання на профілі бібліотеки в соціальних мережах;

– посилання на рекомендовані бібліотечні інформаційні ресурси;

– електронну видачу документів на мобільний пристрій користувача із додержанням умов авторського права та ліцензійних зобов'язань;

– тематичні керівництва та посібники для орієнтації в інформаційному потоці, який генерує бібліотека тощо.

Мобільна версія сайту Дніпропетровської обласної універсальної наукової бібліотеки імені Первоучителів слов'янських Кирила і Мефодія (Дніпропетровська ОУНБ ім. Первоучителів слов'янських Кирила і Мефодія) [29] містить пошуковик по електронному каталогу книгозбірні, служби «Віртуальна довідка» і «Електронна доставка документів», інформацію про Україну, зібрану в розділах «Україніка» і «Наш край – дослідники Придніпров'я». Тематичні виставки книжкового фонду представлені в розділі «Віртуальні виставки», Тематичні виставки книжкового фонду представлено в розділі «Віртуальні виставки», а інформацію про нові надходження періодичних видань розміщено у відповідному тематичному розділі сайту. Також у розділі «Регіональна кампанія "Письменники короновані словом"» представлено проєкт бібліотек Дніпропетровщини «Читаємо разом». У мобільній версії вебсайту користувач має доступ до таких сервісів цієї бібліотеки:

– онлайн-замовлення літератури з ЕК, яка чекатиме користувача в бібліотеці на бронеполиці впродовж трьох діб;

– електронна доставка документів;

– віртуальна бібліографічна довідка;

– онлайн-доступ до тематичних баз даних електронних ресурсів;

– емейл-розсилка інформації на цікаві користувачу теми;

– записатися в бібліотеку онлайн, заповнивши у смартфоні реєстраційну форму.

Також мобільна версія Дніпропетровської ОУНБ ім. Первоучителів слов'янських Кирила і Мефодія містить віртуальний 3D-тур бібліотечними приміщеннями, календар знаменних та пам'ятних дат, інформацію про режим роботи, контактну інформацію, новини та події, книжкові новинки. Цікавими є розділи: «Ресурси відкритого доступу» (е-ресурси, у тому числі колекція патентної документації, краєзнавча ЕБ, англомовні БД тощо), ЕБ «Колекції» (тематичні добірки документів, присвячені класикам української та польської літератури, галузеві зібрання, мапи, документи іноземними мовами тощо), «Корисно» (добірки статей з періодичних видань актуальної для користувачів тематики «Медична реформа», «Комунальні послуги», «Для молоді, абітурієнтів, випускників» тощо). Також мобільна версія вебсайту містить корисні посилання, зокрема на сторінки бібліотеки в соціальних мережах, Зведений каталог періодичних видань бібліотек Дніпропетровщини [29].

У 2019 р. Українська бібліотечна асоціація (УБА) запустила онлайн-сервіс «Бібліотека для тебе – Library for You» [3], який створено як путівник по бібліотеках України, аби орієнтувати користувачів щодо місцезнаходження будь-якої бібліотеки та надавати актуальну інформацію про бібліотечні послуги [213]. Спеціальні фільтри дають змогу всім охочим обрати бібліотеку відповідно до своїх запитів, зокрема в конкретному населеному пункті, за типом або видом, за площею або кількістю посадкових місць для організації заходу. Можна обрати бібліотеку за наявним техніко-технологічним обладнанням або за інклюзивністю. Цей сервіс буде надзвичайно актуальним у період післявоєнної відбудови України, адже його наповнення актуальною інформацією буде здатне показати бібліотеки в реальному часі, зорієнтувати користувача щодо наявності бібліотек у регіонах та надати інформацію про бібліотечні послуги й сервіси.

[3] У період воєнного стану в Україні база даних бібліотек України не оновлюється.

Отже, цей онлайн-сервіс допоможе користувачу знайти для себе бібліотеку відповідно до своїх потреб.

Питання задоволення інформаційних запитів, а відтак інформаційних потреб користувачів – завжди актуальне для бібліотечної сфери. Оскільки інформаційні потреби надзвичайно мінливі, бібліотеки змушені постійно пристосовуватися до змін інформаційного ринку, регулярно оновлювати та розширювати спектр бібліотечних сервісів для їх задоволення. На сьогодні серед пріоритетів: розвиток нових клієнтоорієнтованих сервісів, розширення ресурсів відкритого доступу, удосконалення мобільних версій вебсайтів бібліотек. Отже, перехід на новий організаційний і технологічний рівень роботи підвищує авторитетність бібліотечного інституту в суспільстві.

Висновки до розділу

Системний підхід у бібліотечному обслуговуванні – це організація діяльності бібліотеки як єдиного організаційного механізму, що об'єднує персонал, техніко-технологічне забезпечення, ресурси та інфраструктуру. Увесь цей комплекс підпорядковано одній меті – задоволення інформаційних потреб користувача. Якісне обслуговування користувачів є ключовим фактором успішності як окремої бібліотеки, так і загалом бібліотечного інституту країни. Сучасне обслуговування користувачів – це налагоджені відповідно до запитів сервіси та послуги, які надають бібліотеки своїм користувачам, а також постійний інформаційний супровід.

Традиційна система обслуговування користувачів ґрунтувалася на взаємодії комплексу взаємопов'язаних елементів, спрямованих на задоволення інформаційних потреб користувачів у межах бібліотечного простору. До її структури належали бібліотечний фонд, карткові каталоги й картотеки, матеріально-технічне забезпечення та безпосередня комунікація між бібліотекарем і користувачем.

Сучасна система обслуговування користувачів функціонує без обов'язкової прив'язки до фізичного приміщення бібліотеки, що дає змогу отримувати необхідну інформацію дистанційно та цілодобово незалежно від місця перебування користувача. Центральне місце в такій системі посідають цифрові бібліотеки, інтегровані у вебсайти бібліотек або представлені як окремі цифрові платформи. До структури сучасної системи входять цифрові бібліотечні фонди з відповідними сервісами, електронні каталоги, бази даних, технічна інфраструктура, онлайн-замовлення документів і дистанційна комунікація між користувачем та бібліотекарем. Сервіси цифрових бібліотек є важливим складником інноваційного бібліотечного обслуговування.

У сучасних умовах автоматизація традиційних бібліотечних процесів, передусім пов'язаних з обслуговуванням користувачів, стала об'єктивною необхідністю. Зростання вимог до якості бібліотечного сервісу зумовлює

активне використання інструментів штучного інтелекту, які дають змогу оперативніше й результативніше виконувати повсякденні завдання та мінімізувати помилки, пов’язані з людським чинником. За останні десять років в українських бібліотеках створили велику кількість нових бібліотечно-інформаційних продуктів і впровадили нові сервіси: забезпечили доступ користувачів до віддалених баз даних; надали доступ до інформації на нових видах носіїв; відкрили інтернет-класи та відеоабонемент; організували віддалений доступ користувачів до бібліотечних ресурсів на вебсайтах бібліотечних установ, де представлено в тому числі електронні каталоги, е-виставки, е-бази даних, е-картотеки тощо; створили єдині точки доступу на вебсайтах бібліотек до інформаційних ресурсів органів місцевого самоврядування; відкрили інформаційно-ресурсні центри на базі бібліотек; започаткували безкоштовну юридичну допомогу через створення платформ правової інформації та організації консультацій юристів і багато іншого.

Сервісний підхід є стратегічним напрямом розвитку українських бібліотек, де центром уваги є користувач та задоволення його потреб (інформаційних, пізнавальних, розважальних, освітніх, культурних, дозвіллєвих, комунікаційних тощо).

У сучасних умовах цифрову компетентність розглядають як одну з базових ключових компетентностей, що забезпечує можливості особистісного розвитку, професійної реалізації, соціальної інтеграції, активної громадянської участі й адаптації до життя в повоєнному суспільстві. Цифрові технології розширюють можливості бібліотек щодо впровадження різноманітних форм і способів обслуговування користувачів – від електронних каталогів і баз даних до тематичних цифрових бібліотек та інших онлайн-сервісів. За таких умов високий рівень цифрової компетентності бібліотекаря забезпечує більш ефективну допомогу користувачам.

Питання класифікації інформаційних потреб користувачів надзвичайно широке. За критеріями запитів їх можна поділити на реальні та потенційні, виражені й латентні, сталі та ситуативні, регулярні і тимчасові, професійні

та любительські. Відповідно, за видами інформації інформаційні потреби користувачів можна поділити на візуальні, текстові, графічні тощо. Отже, жодна класифікація не є повною, а лише доповненням іншої.

Мобільні бібліотечні сервіси – це ті послуги, які користувач може отримати в будь-який час та у будь-якому місці за допомогою мобільного телефона з підключеним мобільним інтернетом. Алгоритм упровадження цифрових сервісів у діяльність українських бібліотек охоплює п’ять складників: діагностику (комплексне вивчення), стратегічне планування (підготовка поетапного плану), технічну інтеграцію (автоматизація процесів, упровадження хмарних технологій), підготовку кадрів (навчання, перепідготовка, підвищення кваліфікації), безпеку (кібербезпека, медіабезпека, кібергігієна).

Метою впровадження цифрових сервісів у діяльність бібліотек є підвищення ефективності обслуговування, оптимізація витрат на бібліотечні процеси, покращення комунікації з користувачами. Виділено шість етапів упровадження цифрових сервісів у діяльність українських бібліотек.

ВИСНОВКИ

Результатом дисертаційного дослідження є обґрунтування теоретико-методичних і організаційних засад упровадження сервісів цифрових бібліотек у систему обслуговування користувачів. З упровадженням цифрових технологій у бібліотечну сферу питання сервісів набуває особливої актуальності.

У результаті дисертаційного дослідження отримано нижченаведені висновки.

1. Проаналізовано сучасні теоретичні підходи до вивчення сервісів цифрових бібліотек у системі обслуговування користувачів. Наукові дослідження останнього десятиліття набули системного характеру, адже українські теоретики й практики бібліотечно-інформаційної сфери мають потужний інтелектуальний потенціал, здатний генерувати нові ідеї та практично їх упроваджувати. Дослідники бібліотечної справи активно дискутують щодо: ролі і функцій сучасної бібліотеки (О. Воскобойнікова-Гузєва (Григоревська), С. Денбновецький, Л. Дубровіна і О. Онищенко, О. Івашкевич, О. Клименко і О. Сокур, Л. Кравець, О. Кузьменко і В. Загуменна, М. Слободяник); упровадження сервісів цифрових бібліотек у систему обслуговування користувачів (О. Антонюк, С. Бараннік, В. Білоус, Ю. Горбань, Є. Забіянов, І. Машталяр, М. Медведь); особливостей використання соціальних медіа в діяльності бібліотек в умовах стрімкого оновлення інформаційно-комунікаційних технологій (О. Бак, І. Бородай, К. Вірютіна, П. Вітушко, Р. Вороніна, М. Груздєвич, А. Гуменчук, Т. Новальська, І. Перенесієнко, Л. Присяжна, О. Соцкова, Л. Татарчук); теоретичних і практичних аспектів досліджень користувачів бібліотек та організації їх обслуговування (В. Бондаренко, О. Ісаєнко, Л. Кононученко, Н. Кунанець, О. Мастіпан, Т. Новальська, І. Панченко, Л. Прокопенко); становлення та функціонування українських цифрових бібліотек (у тому числі нормативно-правового забезпечення) та напрацювання щодо створення Національної електронної бібліотеки (О. Бруй, О. Збанацька М. Іванова, О. Клименко, Н. Лощинська,

О. Сербін, О Сокур); ролі бібліотек у системі соціальних комунікацій, шляхів і засобів модернізації бібліотечних процесів і сервісів (Н. Коржик, Є. Кулик, В. Кушнарьов, А. Лютий, М. Маранчак, В. Медведєва, І. Онищенко, Д. Солов'яненко, А. Струнгар, С. Хрущ).

У наукових працях акцентовано, що впровадження сервісів цифрових бібліотек у систему обслуговування користувачів є складним і комплексним процесом, який вимагає постійного технічного й технологічного супроводу. Теоретичне підґрунтя цього процесу базується на концепціях трансформації інформаційних послуг і модернізації всього бібліотечного інституту відповідно до тенденцій розбудови цифрового суспільства та технологічних інновацій. Тому комплексне дослідження сервісів цифрових бібліотек у системі обслуговування користувачів відсутнє.

2. Важливим кроком формування правових засад інформаційного ринку країни та розвитку інформаційно-бібліотечної сфери як важливого складника інформаційно-комунікаційної інфраструктури стало прийняття Закону України «Про інформацію», де чітко зафіксовано, що основою інформаційного суверенітету держави є національні інформаційні ресурси. Закони України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про бібліотеки і бібліотечну справу», «Про обов'язковий примірник документів», «Про цифровий контент та цифрові послуги» були спрямовані на розбудову бібліотечно-інформаційної сфери й стабільне поповнення бібліотек інформаційними ресурсами.

Перехід українських бібліотек на електронні сервіси комунікації сприяє підвищенню рівня обслуговування користувачів, зокрема забезпечуючи доступ до бібліотечних сервісів і ресурсів 24/7 з будь-якої точки світу. З поширенням інформаційно-комунікаційних технологій в інформаційно-бібліотечну сферу відбулися якісні зміни форм, методів і каналів надання бібліотечних послуг користувачам. Сьогодні затребуваними є не тільки інформаційні ресурси, а й системи управління ними, адже сервіси з інтелектуального пошуку дають змогу користувачу швидше знаходити необхідну інформацію відповідно до запиту.

У національному законодавстві в цілому сформовано засади розбудови інформаційного суспільства, прийнято нормативно-правові акти, що регулюють діяльність бібліотечної галузі, зокрема упровадження інформаційно-комунікаційних технологій і формування електронних ресурсів. Проте питання організації та функціонування цифрових бібліотек недостатньо висвітлено в нормативно-правових актах України.

3. Досліджено понятійний апарат предметної галузі, зокрема такі ключові поняття, як «електронна бібліотека», «цифрова бібліотека», «бібліотечний сервіс», «сервіси цифрової бібліотеки», «користувач цифрової бібліотеки».

З'ясовано, що більшість науковців розглядають електронну та цифрову бібліотеку як синоніми. Проте, на нашу думку, ці поняття різні, оскільки електронна бібліотека – це інформаційна система, яка зберігає та забезпечує доступ до електронних документів, а цифрову бібліотеку варто розглядати як поняття ширше, що відповідає сучасним міжнародним стандартам, і в ній акцентується увага на інтеграції різних цифрових ресурсів, їхньому опрацюванні та представленні в єдиному інформаційному середовищі.

З огляду на відсутність тлумачення терміносполучення «цифрова бібліотека» в національних стандартах України та наявність різних його визначень у працях українських науковців варто запропонувати власну дефініцію. Цифрова бібліотека – сукупність цифрових творів (текст, аудіо, відео, графіка тощо) та об'єктів (комп'ютерних файлів), локалізованих на платформі й керованих відповідними сервісами через інтернет.

У визначення терміносполучення «цифрова бібліотека» уведено такі поняття, як «цифровий твір» та «цифровий об'єкт», оскільки цифровий твір має об'єктивну форму й користувач його сприймає як твір, а інформація про нього закодована в цифровому об'єкті за допомогою двійкової системи.

Сервіси, які використовують у цифровій бібліотеці, дають змогу здійснювати пошук та перегляд документів у зручній для користувача формі. Користувачем цифрової бібліотеки може бути лише авторизований читач, який має зареєстрований віртуальний кабінет, а відвідувачами – всі ті, хто

користується контентом цифрової бібліотеки без реєстрації та має обмежений доступ до ресурсів.

Бібліотечний сервіс – це тісно пов'язаний між собою комплекс послуг, які бібліотека надає користувачу для максимального й комфортного задоволення його інформаційних, освітніх, наукових, знаннєвих, культурних та інших потреб.

Запропоновано власне визначення понять «сервіси цифрової бібліотеки» та «користувач сервісів цифрової бібліотеки». Сервіси цифрової бібліотеки – це вмонтований в онлайн-платформи цифрових бібліотек набір віртуальних інструментів, за допомогою яких користувач отримує зручний доступ до цифрових творів через інтернет з будь-якої точки світу 24/7. Користувач сервісів цифрових бібліотек – це особа, яка використовує різні сервіси цифрової бібліотеки під час пошуку цифрових творів та у роботі з ними. Вона використовує цифровий бібліотечний простір: має віддалений доступ до електронних каталогів, повнотекстових тематичних баз даних, інституційних репозитаріїв; має можливість переглядати та завантажувати повнотекстові документи; користуватися інтернет-центром бібліотеки для доступу до світових електронних інформаційних ресурсів; послуговуватися електронною доставкою документів, віртуальною довідковою службою.

4. Розглянуто контент і сервіси міжнародних проєктів цифрових бібліотек США та Європи. Виявлено основні спільні тенденції: під час створення порталів застосовують політику єдиної точки доступу, коли користувач на кожний запит отримує максимум різноформатних та/або політематичних ресурсів; використовують багатомовний формат, який надає користувачу всю різноманітність і багатство світової культури; застосовують вільне програмне забезпечення з відкритим кодом, зокрема систему управління вмістом, MySQL, сервери Apache тощо, що дає змогу бібліотекам перейти від сервісу з надання статичного контенту до репрезентації динамічно керованого та показного для користувача контенту в інтернеті; сервіси й технологічні рішення дають змогу розрізняти авторизовану інформацію, містять інформаційні модулі та віртуальні шлюзи для всього контенту, що пов'язаний з обраною тематикою та розміщений

на інших сайтах у публічному доступі; сервіс з прослуховування контенту, вмонтовані словники та перекладачі.

Алгоритм упровадження цифрових сервісів у діяльність бібліотек охоплює п’ять складників: діагностику (комплексне вивчення), стратегічне планування (підготовку поетапного плану), технічну інтеграцію (автоматизацію процесів, упровадження хмарних технологій), підготовку кадрів (навчання, перепідготовку, підвищення кваліфікації), безпеку (кібербезпеку, медіабезпеку, кібергігієну).

Метою впровадження цифрових сервісів у діяльність бібліотек є підвищення ефективності обслуговування, оптимізація витрат на бібліотечні процеси, покращення комунікації з користувачами. Виділено шість етапів упровадження цифрових сервісів у діяльність українських бібліотек: діагностику та планування; підготовку інфраструктури; інтеграцію та автоматизацію; підготовку працівників бібліотеки; тестування та впровадження; оцінку ефективності.

За останні десять років в українських бібліотеках створено велику кількість нових бібліотечно-інформаційних продуктів і впроваджено нові сервіси: забезпечено доступ користувачів до віддалених баз даних; надано доступ до інформації на нових видах носіїв; відкрито інтернет-класи та відеоабонемент; організовано віддалений доступ користувачів до бібліотечних ресурсів на вебсайтах бібліотечних установ, де представлено електронні каталоги, електронні виставки, бази даних, електронні картотеки тощо; створено єдині точки доступу на вебсайтах бібліотек до інформаційних ресурсів органів місцевого самоврядування; відкрито інформаційно-ресурсні центри на базі бібліотек; започатковано безкоштовну юридичну допомогу через створення платформ правової інформації та організації консультацій юристів тощо.

5. Системний підхід дав змогу виокремити основні елементи системи обслуговування користувачів. До традиційної системи обслуговування користувачів належать: бібліотечний фонд (сукупність документів), карткові каталоги та картотеки, матеріально-технічна база, особисте спілкування між

користувачем і бібліотекарем. Інформаційні потреби користувача задовольняють у період роботи в приміщенні бібліотеки.

До сучасної системи обслуговування користувачів належать: цифрова бібліотека (цифровий бібліотечний фонд із відповідними сервісами), електронні каталоги та бази даних, матеріально-технічна база, онлайн-замовлення, онлайн-спілкування між користувачем і бібліотекарем. Інформаційні потреби користувача задовольняють без фізичної прив'язки до приміщення бібліотеки.

Система обслуговування користувачів є більш складною системою, якщо порівнювати з цифровою бібліотекою.

Сервісний підхід – це на сьогодні стратегічний напрям розвитку українських бібліотек, де центром уваги є користувач та задоволення його потреб (інформаційних, пізнавальних, розважальних, освітніх, культурних, дозвіллєвих, комунікаційних тощо).

Системний підхід у бібліотечному обслуговуванні – це організація діяльності бібліотеки як єдиного організаційного механізму, що об'єднує персонал, техніко-технологічне забезпечення, ресурси й інфраструктуру. Увесь цей комплекс підпорядковано одній меті – задоволення інформаційних потреб користувача. Якісне обслуговування користувачів є ключовим фактором успішності як окремої бібліотеки, так і загалом бібліотечного інституту країни. Сучасне обслуговування користувачів – це відповідно до запитів налагоджені сервіси та послуги, які надають бібліотеки своїм користувачам, а також постійний інформаційний супровід.

Автоматизація традиційних бібліотечних процесів, особливо тих, що безпосередньо пов'язані з обслуговуванням, – це вже необхідність. За допомогою інструментів штучного інтелекту на сьогодні можливо виконувати повсякденні завдання значно швидше, ефективніше та без прикрих помилок, спричинених людським фактором, оскільки вимоги до якості обслуговування постійно зростають.

Цифрові технології сприяють упровадженню в бібліотеках нових способів обслуговування користувачів – від електронних каталогів до тематичних

цифрових бібліотек. Володіючи високим рівнем цифрової компетентності, сучасний бібліотекар здатен ефективніше допомагати користувачу.

6. Сьогодні цифрова компетентність є однією з восьми ключових компетентностей, володіння якою в сучасному світі потрібно всім без винятку як для особистісної реалізації та розвитку, так і для працевлаштування. Володіючи високим рівнем цифрової компетентності, сучасний бібліотекар здатен ефективніше допомагати користувачу. Бібліотекарі з цифровими навичками можуть самостійно розробляти та впроваджувати нові послуги й краще керувати електронними ресурсами.

Важливо, що початковий набір цифрових компетентностей майбутній бібліотекар має отримати в закладі вищої освіти, а потім удосконалювати їх протягом життя.

Інформаційні потреби користувачів класифіковано за такими критеріями запитів: реальні та потенційні, виражені й латентні, сталі та ситуативні, регулярні і тимчасові, професійні та любительські. Відповідно, за видами інформації інформаційні потреби користувачів можна поділити на візуальні, текстові, слухові, графічні. Отже, жодна класифікація не є повною, а лише доповненням іншої.

У бібліотечному середовищі відбулася переорієнтація стратегії від володіння інформаційними ресурсами до надання оперативного доступу до ресурсу через активне упровадження бібліотечно-інформаційних сервісів. Для сучасного користувача важливими сервісами є: можливість налаштувати власний інтерфейс, створити особисту домашню сторінку, налаштувати користувацький профіль, оперативно отримувати інформацію про нові надходження до цифрової бібліотеки за його тематикою.

7. Перспективою розвитку цифрових бібліотек є розбудова бібліотечних сервісів у напрямі персоналізації ресурсів і послуг на основі алгоритмів, які вивчають інформаційну поведінку користувача. Важливим є також продуктивний розвиток сервісів зі спільного використання даних, тезаурусів, наборів метаданих тощо.

Поняття бібліотечного сервісу передбачає результат бібліотечного обслуговування, що задовольняє певну потребу користувача. На початку 20-х років XXI ст. сервіси цифрових бібліотек істотно розширили можливості дистанційного обслуговування віддалених користувачів. Користувачам стали доступними імідж-каталоги, електронні каталоги, цифрові бібліотеки, корпоративні й тематичні бази даних, ресурси періодичних видань, вебсайти бібліотек та інформаційних центрів світу, а також віртуальні виставки. Поряд із цим упроваджували сервіси електронної довідки, електронної доставки документів, дистанційного запису до бібліотеки, онлайн-замовлення літератури й навігації за корисними інформаційними ресурсами. Вагоме значення в розвитку та популяризації цих послуг набули соціальні медіа.

Зростання використання соціальних медіа користувачами інтернету ставить перед бібліотеками нові виклики, щоб зберегти свій імідж у свідомості спільноти, яка працює у віртуальному середовищі.

Дослідники розрізняють різні типи соціальних медіа, специфіка яких зумовлює особливості їх використання в бібліотечній діяльності, а саме: блог, мікроблог, подкасти, форум, відеохостинг, закладки сайтів, соціальні мережі. Використання сервісів соціальних мереж дає змогу суттєво збільшити обізнаність користувачів бібліотечних ресурсів про нові надходження, покращити їх обслуговування.

На сучасному етапі розвитку дистанційні сервіси цифрових бібліотек розробляють з урахуванням фізичних, атмосферних, технічних, функціональних, операційних складників та розповсюдження позитивного досвіду. Із залученням до функціонування цифрових бібліотек штучного інтелекту будуть удосконалюватися і їхні сервіси. Інтеграція штучного інтелекту в цифрові бібліотеки потребуватиме розробки нових стандартів бібліотечного сервісу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонюк О. Ю. Популяризація бібліографічної продукції як важливий складник рекламно-інформаційної діяльності бібліотек. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2023. №3. С. 42–48. DOI: https://doi.org/10.32461/2409-9805.3.2023.290982

2. Аудіоподкасти. *Дніпропетровська обласна універсальна наукова бібліотека імені Первоучителів слов'янських Кирила і Мефодія* : вебсайт. URL: https://www.libr.dp.ua/?do=audiopodcasts (дата звернення: 16.08.2025).

3. Бараннік С. С. Використання соціальних медіа та мультимедійних технологій для репрезентації літературного клубу бібліотеки ВНЗ. *Соціальні медіа для бібліотек: середовище, ресурс, сервіс* : матеріали круглого столу (31 жовтня 2017 р.). Харків : ХНМУ, 2017. С. 9–14.

4. Биркович Т. І., Морозова Я. А. Особливості використання соціальних мереж для просування бібліотечних ресурсів. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2024. № 1. С. 56–62.

5. Бібліотечні портали знань : монографія / відп. ред.: К. В. Лобузіна ; НАН України, Нац. б-ка України імені В. І. Вернадського. Київ, 2022. 388 с.

6. Бібліотечні послуги: облік, статистика, ефективність : наук.-метод посіб. / уклад. О. Яковенко, А. Венідиктова ; відп. ред. О. Василенко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2019. 132 с.

7. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять : ДСТУ 7448:2013. Київ : Мінекономрозвитку України, 2014. III, 44 с. (Національний стандарт України) (Інформація та документація).

8. Білоус В. С. Бібліотечні сервіси на допомогу адаптації університетської науки у глобальний інформаційний простір. *Вимірювання в бібліотеках: оцінка ефективності та якості роботи* : матеріали Інтернет-конференції (Харківський національний університет радіоелектроніки 6–

10 червня 2017 р.). URL: https://tinyurl.com/4xrw9aau (дата звернення: 07.03.2025).

9. Бойко О. Як працюватиме Національна електронна бібліотека України. *Читомо* : вебсайт. URL: https://tinyurl.com/bddehacu (дата звернення: 11.01.2025).

10. Бондаренко В. І. Бібліотечне інтернет-обслуговування: стан та перспективи : монографія / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського ; наук. ред. Т. Ю. Гранчак. Київ, 2016. 273 с.

11. Бруй О. М., Бірюкова І. О., Доценко С. О., Розколупа Н. І., Чорна Т. В. Національна електронна бібліотека України. *Збереження документальної спадщини*: презентація проєктів документів створення НЕБУ на круглому столі 31 січня 2024. *eKMAIR*. URL: https://ekmair.ukma.edu.ua/items/c4065f45-fe8c-41f1-8748-2508df774989 (дата звернення: 12.11.2024).

12. Віртуальні екскурсії музеями України та світу. *Національна історична бібліотека України* : вебсайт. URL: https://nibu.kyiv.ua/virttour/museum/ (дата звернення: 02.11.2025).

13. Воскобойнікова-Гузєва О. В. Стратегія розвитку бібліотечно-інформаційної сфери України: генезис, концепції, модернізація : монографія / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського ; наук. ред. Г. І. Ковальчук. Київ : Академперіодика, 2014. 362 с.

14. Гарагуля С. Бібліотечні портали знань: міжнародний та вітчизняний досвід. *Бібліотечні портали знань* : монографія / відп. ред.: К. В. Лобузіна; НАН України, Нац. б-ка України імені В. І. Вернадського. Київ, 2022. С. 23–50.

15. Горбань Ю. І., Гайсинюк Н. А. Оптимізація вебсайту бібліотеки закладу вищої освіти для покращення доступу до інформаційних ресурсів. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2023. № 2. С. 83–90. DOI: https://doi.org/10.32461/2409-9805.2.2023.284669

16. Горбань Ю. І. Дистанційне обслуговування та нові онлайн-послуги бібліотек закладів вищої освіти під час пандемії COVID-19. *ΛΌГОΣ : Scientific*

practice: modern and classical research methods : Conference proceedings (26 лютого 2021 р.). European Scientific Platform. 2021. Vol. 3. P. 160–164. DOI: https://doi.org/10.36074/logos-26.02.2021.v3.53

17. Горбань Ю. І., Касьян В. В., Прокопенко Л. І. Напрями адаптації публічних бібліотек України в цифровому суспільстві. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2025. Вип. 67. С. 112–124. DOI: https://doi.org/10.31516/2410-5333.067.08

18. Горбань Ю. І., Новальська Т. В. Цифрові трансформації публічних бібліотек України: сучасний стан, виклики та перспективи. *Вісник Книжкової палати*. 2025. № 12. С. 10–16. DOI: https://doi.org/10.36273/2076-9555.2025.12(353).10-16.

19. Горбань Ю., Прокопенко Л., Каракоз О. Специфіка діяльності публічних бібліотек України за умов російсько-української війни. *Український інформаційний простір*. 2025. № 1. С. 188–200. DOI: https://doi.org/10.31866/2616-7948.1(15).2025.335357.

20. Горовий В. М. Національні інформаційні процеси в умовах глобалізації : монографія / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського ; наук. ред. О. С. Онищенко. Київ, 2015. 332 с.

21. Григоревська О. Розвиток цифрової компетентності майбутніх інформаційних фахівців. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук.* 2025. № 16. С. 176–190. DOI: https://doi.org/10.31866/2616-7654.16.2025.348142

22. Гуменчук А. В. Вища бібліотечно-інформаційна освіта: еволюційні трансформації та закономірності розвитку : автореф. дис. ... д-ра наук із соц. комунікацій : 27.00.03 / Харків. держ. акад. культури. Харків, 2024. 43 с.

23. Гуралюк А., Углова О. Цифрові тренди розвитку модерних бібліотек світу: майбутнє педагогічної освіти і науки (аналітичний огляд). *Аналітичний вісник у сфері освіти й науки* : довідковий бюлетень (до 25-річчя ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського). 2024. Вип. 20. С. 56–77.

24. Давидова І. О. Бібліотечне виробництво в інформаційному суспільстві : монографія. Харків : ХДАК, 2005. 295 с.

25. Давидова І., Мар'їна О. Розвиток цифрових компетентностей студентів бібліотечних спеціальностей. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2020. № 6. С. 97–104. DOI: https://doi.org/10.31866/2616-7654.6.2020.218614

26. Денбновецький С. О. Цифрова трансформація українських бібліотек в умовах глобалізаційних перетворень. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 1. С. 26–33. DOI: https://doi.org/10.32461/2409-9805.1.2022.257256

27. Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В. О. Сухомлинського : вебсайт. URL: https://dnpb.gov.ua/ua/ (дата звернення: 02.11.2025).

28. Державна цільова національно-культурна програма створення єдиної інформаційної бібліотечної системи «Бібліотека – XXI» : Постанова Кабінету Міністрів України від 17.08.2011 р. № 956. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/956-2011-%D0%BF#Text (дата звернення: 16.01.2025).

29. Дніпропетровська обласна універсальна наукова бібліотека імені Первоучителів слов'янських Кирила і Мефодія : вебсайт. URL: https://www.libr.dp.ua/ (дата звернення: 16.01.2025).

30. Добровольська В. В. Інформаційно-документаційне забезпечення розвитку соціокомунікаційного простору культури в Україні : монографія. Київ : НАКККіМ, 2020. 352 с.

31. Добровольська В. В. Цифровізація культурної спадщини України в умовах воєнного стану. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2025. № 2. С. 22–29. DOI: 10.32461/2409-9805.2.2025.350074

32. Добровольська В. В., Чередник Л. А. Інноваційна діяльність бібліотек в умовах цифрового суспільства. *Бібліотекознавство.*

Документознавство. Інформологія. 2023. № 1. С. 5–11. DOI: https://doi.org/10.32461/2409-9805.1.2023.276758

33. Дубровіна Л. А., Онищенко О. С. Бібліотечна справа в Україні в XX столітті : монографія / НАН України ; Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського ; Ін-т рукопису. Київ : НБУВ, 2009. 530 с.

34. Електронна бібліотека «Історична спадщина України». *Національна історична бібліотека України* : вебсайт. URL: https://omeka.nibu.kyiv.ua/s/nibu/page/index (дата звернення: 02.11.2025).

35. Електронна бібліотека «Культура України». *Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого* : вебсайт. URL: https://elib.nlu.org.ua/ (дата звернення: 02.11.2025).

36. Електронна бібліотека «Україніка». *Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського* : вебсайт. URL: https://tinyurl.com/2s3uwjzu (дата звернення: 02.11.2025).

37. Електронний каталог. *Обласна універсальна наукова бібліотека ім. Д. І. Чижевського* : вебсайт. [Кропивницький]. URL: https://tinyurl.com/4jhzpvbn (дата звернення: 06.01.2025).

38. Електронні бібліотечні інформаційні системи наукових і навчальних закладів : монографія / НАПН України, Ін-т інформаційних технологій і засобів навчання ; Спірін О. М., Іванова С. М., Новицький О. В. та ін., за наук. ред. проф. В. Ю. Бикова, О. М. Спіріна. Київ : Педагогічна думка, 2012. 176 с.

39. Електронні інформаційні ресурси бібліотек у піднесенні інтелектуального і духовного потенціалу українського суспільства : монографія / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського ; О. С. Онищенко, Л. А. Дубровіна, В. М. Горовий та ін. Київ, 2011. 248 с.

40. Жабін А. Соціальні мережеві сервіси в бібліотеках. *Бібліотечний вісник*. 2017. № 4. С. 13–19.

41. Желай О. Електронний сервіс сучасної бібліотеки : монографія / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського ; наук. ред. В. М. Горовий. Київ, 2021. 208 с.

42. Животовська В. Г. Бібліотечно-інформаційні послуги та продукти в контексті взаємодії бібліотеки і користувача. *Обласна універсальна наукова бібліотека ім. Д. І. Чижевського* : вебсайт. Електронні ресурси бібліотек : Всеукр. наук.-практ. конф. директорів держ. та обл. універ. наук. б-к. URL: https://old.library.kr.ua/conference/zhivotovska.html (дата звернення: 06.01.2025).

43. Забіянов Є. В. Робота медіахабу в умовах воєнного стану: досвід Одеської ОУНБ ім. М. Грушевського. *Інформація, комунікація та управління знаннями в глобалізованому світі* : зб. матеріалів П'ятої міжнар. наук. конф. (Київ, 23–24 червня 2022 р.) / упоряд. З. М. Свердлик, М. М. Цілина. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2022. С. 100–102.

44. Загуменна В. Перспективи застосування імерсивних технологій у діяльності бібліотек України. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2024. № 14. С. 66–75. https://doi.org/10.31866/2616-7654.14.2024.318314

45. Збанацька О. М. Бібліотека. *Велика українська енциклопедія* : вебсайт. URL: https://vue.gov.ua/Бібліотека (дата звернення: 01.06.2023).

46. Збанацька О. Від національної системи електронних бібліотек до національної електронної бібліотеки України: еволюція поглядів. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського* / Ю. Половинчак (голов. ред.), С. Закірова, Т. Дубас [та ін.] ; відп. ред. О. Василенко, наук. ред. О. Клименко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. Київ, 2024. Вип. 72 Бібліотечна наука і практика в умовах воєнного стану. С. 152–169. http://nbuv.gov.ua/UJRN/npnbuimviv_2024_72_12 (дата звернення: 06.01.2025).

47. Збанацька О. М. Комунікаційні засади документної евристики : [монографія] / М-во культури України, Нац. акад. керів. кадрів культури і мистецтв, Нац. б-ка України ім. Ярослава Мудрого. Київ : НАКККіМ, 2018. 378 с.

48. Іванова М. В. Цифровізація в Україні: нормативно-правове забезпечення. *Бібліотека. Наука. Комунікація. Розвиток бібліотечно-*

інформаційного потенціалу в умовах цифровізації : Міжнар. наук. конф. (Київ, 6–8 жовт. 2020 р.) / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2020. С. 37–41.

49. Івашкевич О. Цифрова трансформація бібліотек України: сьогодення та перспективи. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2021. № 2. С. 50–56. DOI: https://doi.org/10.32461/2409-9805.2.2021.238782

50. Інтеграція України у світове співтовариство в контексті розвитку бібліотечних інформаційних технологій : монографія / О. С. Онищенко та ін. ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2011. 232 с.

51. Інформаційно-комунікаційна діяльність наукових бібліотек в умовах розвитку суспільства знань : монографія / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського ; О. С. Онищенко та ін. Київ, 2016. 410 с.

52. Ісаєнко О. Інноваційні бібліотечні технології інформаційного обслуговування : монографія / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського ; наук. ред. О. В. Воскобойнікова-Гузєва. Київ, 2011. 158 с.

53. Клименко О., Сокур О. Кодифікація вивчення бібліотеки як об'єкта бібліотекознавства в системі наукових комунікацій. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2020. Вип. 60. С. 49–61. DOI: https://doi.org/10.15407/np.60.049

54. Клименко О., Сокур О. Національна електронна бібліотека України: нормативно-правове забезпечення. *Вісник Книжкової палати*. 2023. № 5. С. 10–15. DOI: 10.36273/2076-9555.2023.5(322).10-15

55. Клименко О., Сокур О. Функціонування українських бібліотека в умовах цифровізації. *Вісник Книжкової палати*. 2024. № 12. С. 19–25. DOI: 10.36273/2076-9555.2024.12(341)

56. Ковальчук М., Семченко А. Інформаційна підсистема обслуговування читачів бібліотеки. *Міжнародне науково-технічне співробітництво: принципи, механізми, ефективність* : XIX міжнар. наук.-практ. конф. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. С. 105–106. URL: https://istc-proc.kpi.ua/issue/view/16493 (дата звернення 01.03.2026).

57. Коновал Л. В. Інформаційна потреба: сутність та дефініції. *Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору* : тези Міжнар. наук. конф. (Київ, 21–23 жовт. 2014 р.) / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. URL: http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/350 (дата звернення: 16.05.2025).

58. Кононученко Л. Впровадження новітніх комп'ютерних технологій для забезпечення інформаційних потреб користувачів бібліотек України (на прикладі ЛОУНБ України). *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. Київ : НБУВ, 2005. Вип. 14. С. 353–361.

59. Конституція України. URL: https://tinyurl.com/ypkce7dc (дата звернення: 06.01.2025).

60. Концепція Державної цільової національно-культурної програми створення єдиної інформаційної бібліотечної системи «Бібліотека – XXI» : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 23.12.2009 р. № 1579-р. URL: https://www.kmu.gov.ua/npas/243226059 (дата звернення: 06.01.2025).

61. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 67-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80 (дата звернення: 16.02.2025).

62. Копанєва В. О. Бібліотека як центр збереження інформаційних ресурсів Інтернету : монографія / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського ; наук. ред. О. С. Онищенко. Київ, 2009. 198 с.

63. Коржик Н. А. Електронний абонемент як засіб удосконалення бібліотечно-комунікаційного сервісу : дис. ... канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.03 / Харків. держ. акад. культури. Харків, 2010. 224 с.

64. Кравець Л. Адаптація системи функцій українських бібліотек в умовах воєнного стану. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2023. Вип. 68. Наукові бібліотеки в умовах воєнного стану. С. 133–148. DOI: https://doi.org/10.15407/np.68.150

65. Кравець Л. Модернізація системи функцій бібліотек в умовах гібридних загроз. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2023. № 12. С. 125–132. DOI: 10.31866/2616-7654.12.2023.293583

66. Кузьменко О. І., Загуменна В. В. Трансформація та розширення функцій бібліотек в сучасному цифровому просторі. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія.* 2021. № 3. С. 38–44. DOI: https://doi.org/10.32461/2409-9805.3.2021.244715

67. Кулик Є. В. Інноваційні інтерактивні канали взаємодії бібліотек з юнацькою аудиторією як засіб модернізації бібліотечно-інформаційного обслуговування юнацтва в Україні : дис. … канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.03 / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2016. 256 с.

68. Кунанець Н. Е. Інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами: історія та сучасність : монографія / Нац. ун-т «Львівська політехніка». Львів : Галицька видавнича спілка, 2013. 440 с.

69. Кунанець Н. Е., Липак Г. І. Консолідовані інформаційні ресурси установ соціальної пам’яті: виклики сучасності. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2017. № 4. С. 21–25.

70. Кут В., Пасічник В., Кунанець Н., Демчук А., Малиновський О., Ржеуський А. Інклюзивне бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами та формування мультимедійних бібліотечних фондів із урахуванням нозологій. *Вісник Тернопільського національного технічного університету*. 2014. Т. 75, № 3. С. 188–201.

71. Лобузін І. В., Перенесієнко І. П. Електронні колекції україніки у вебсередовищі: організація та технологія формування ресурсів рукописних та книжкових джерел у Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського. *Рукописна та книжкова спадщина України*. 2020. №25. 324–336. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rks_2020_25_23 (дата звернення: 12.11.2024).

72. Лобузін І. Цифрові бібліотечні проекти: технологічні рішення та управління життєвим циклом колекцій : монографія / відп. ред. В. А. Широков ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2016. 216 с.

73. Лобузіна К. В. Бібліотечні класифікації в сучасних інформаційних сервісах : монографія / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2010. 132 с.

74. Лобузіна К. В. Роль бібліотечних класифікацій в організації знань. *Бібліотечний вісник*. 2012. № 2. С. 10–15.

75. Лобузіна К. В. Технології організації знаннєвих ресурсів у бібліотечно-інформаційній діяльності : монографія / відп. ред. О. С. Онищенко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2012. 252 с.

76. Лобузіна К. В. Цифрове обличчя наукової бібліотеки: столітній рубіж академічних традицій та інновацій. *Бібліотечний вісник*. 2018. № 3. С. 12–17.

77. Лобузіна К. В., Гарагуля С. С., Коновал Л. В., Лобузін І. В. Бібліотека цифрового суспільства в забезпеченні системної підтримки наукових досліджень. *Бібліотека. Документознавство. Інформологія*. 2020. № 4. С. 5–12. DOI 10.32461/2409-9805.4.2020.227040

78. Лобузіна К. Сучасні підходи до інтеграції електронних інформаційних ресурсів бібліотек. *Вісник Книжкової палати*. 2012. №12. С. 24–28. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkp_2012_12_6 (дата звернення: 12.11.2024).

79. Лобузіна К. Формування електронних інформаційних ресурсів рукописної та архівної спадщини. *Рукописна та книжкова спадщина України*. 2012. Вип. 16. С. 234–245.

80. Лобузіна К. Фундаментальна електронна бібліотека «Україніка»: технологічна організація та основні принципи управління інформаційними ресурсами. *Бібліотека. Наука. Комунікація* : матер. Міжнар. наук. конф. (Київ, 6–8 жовт. 2015 р.). Київ, 2015. URL: http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/656 (дата звернення: 12.11.2024).

81. Лобузіна К. Цифровий бібліотечний проєкт: визначення, структура, організаційні форми. *Бібліотека. Наука. Комунікація. Розвиток бібліотечно-інформаційного потенціалу в умовах цифровізації* : матер. Міжнар. наук. конф.

(Київ, 6–8 жовт. 2020 р.). Київ, 2020. С. 200–203. URL: http://irbis-nbuv.gov.ua/E_LIB/PDF/er%2D0003836.pdf (дата звернення: 12.11.2024).

82. Лобузіна К., Клочок, А. Електронний каталог НБУВ: проблеми адаптації до умов сучасного інформаційного середовища. *Бібліотечний вісник*. 2011. № 4. С. 3–10. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2011_4_1 (дата звернення: 12.11.2024).

83. Лобузіна К., Коновал Л. Електронні бібліотеки. Автоматизація бібліотечної технології. *Бібліотечний вісник*. 2015 № 6. С. 42–43. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2015_6_13 (дата звернення: 12.11.2024).

84. Лобузіна К., Коновал Л. Електронні інформаційні ресурси наукової бібліотеки в сучасному веб-середовищі. *Бібліотечний вісник.* 2018. № 6. С.51–53. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2018_6_13 (дата звернення: 12.11.2024).

85. Лощинська Н. В. Нормативно-правова база розвитку бібліотечних електронних ресурсів в Україні. *Бібліотечний Меркурій*. 2024. № 1. С. 147–157. DOI: https://doi.org/10.18524/2707-3335.2024.1(31).305541

86. Маранчак М. М. Стратегії репутаційного інтернет-маркетингу публічних бібліотек України : дис. … канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.03 / Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. Київ, 2021. 274 с.

87. Мастіпан О. Треті соціологічні читання в Національній парламентській бібліотеці України. *Бібліотечна планета*. 2010. № 1. С. 6–8.

88. Машталяр І. О., Яворська Т. М. Цифрові сервіси як основа дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів. *Вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса*. 2023. Т. 1. № 15. С. 153–156.

89. Медведєва В., Горбань Ю. Публічна бібліотека в умовах глобалізації: соціокультурні трансформації та виклики XXI століття. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2025. № 16. С. 132–145. DOI: https://doi.org/10.31866/2616-7654.16.2025.348081

90. Медведєва В. М. Еволюція дистантних форм бібліотечної роботи як спосіб розширення доступу користувачів до бібліотечних фондів (1990–2009) :

дис. … канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.03 / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2010. 186 с.

91. Медведь М. М. Впровадження інноваційних видів бібліотечного сервісу – основа сучасної стратегії розвитку Наукової бібліотеки Ужгородського університету. *Сучасні завдання та пріоритети діяльності бібліотек вищих навчальних закладів: шлях інновацій* : матеріали Науково-практичної Інтернет-конференції (Державний вищий навчальний заклад «Ужгородський національний університет», 15–19 червня 2020 р.). Ужгород, 2020. С. 135–146.

92. Міронов В. Цифровізація бібліотечних сервісів Одещини: досвід та перспективи. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2024. № 14. С. 118–129. DOI: https://doi.org/10.31866/2616-7654.14.2024.318331

93. Мобільні технології в бібліотеках : методичні рекомендації / Уклад. А. О. Мороз ; Миколаївська обл. б-ка для юнацтва. Миколаїв : МОБЮ, 2021. 27 с.

94. Назаровець С. 3D-принтер в академічній бібліотеці: з досвіду роботи Наукової бібліотеки Національного університету «Києво-Могилянська академія». *Вісник Книжкової палати*. 2016. № 11. С. 12–13.

95. Новальська Т., Бойчук Н. Публічні бібліотеки як інтитуції історичної пам’яті українського народу. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2024. № 13. С. 222–232. DOI: https://doi.org/10.31866/2616-7654.13.2024.307253

96. Новальська Т., Горбань Ю., Бачинська Н., Пристай Г. Публічні бібліотеки України як складова інформаційного спротиву російській агресії. *Вісник Харківської державної академії культури.* 2024. Вип. 65. С. 69–82. DOI: https://doi.org/10.31516/2410-5333.065.051

97. Новальська Т. В. Бібліотечне читачезнавство в Україні: історія, теорія, практика : монографія. Київ : Вид-во Ліра-К, 2018. 350 с.

98. Новальська Т. В. Український читач у бібліотекознавчих дослідженнях (кінець XIX – початок XXI ст.) : монографія. Київ : [б. в.], 2005. 250 с.

99. Одеська національна наукова бібліотека : вебсайт. URL: https://odnb.odessa.ua/ (дата звернення: 06.01.2025).

100. Онищенко О. Бібліотека і «цифрове» покоління: нова ситуація – нові форми роботи. *Бібліотечний вісник*. 2016. № 5. С. 3–6.

101. Онищенко О. Проблеми адаптації бібліотек до умов цифрової культури. *Бібліотечний вісник*. 2015. № 6. С. 3–7.

102. Онищенко О. Цифровізація – стратегічний шлях розвитку бібліотечної сфери. *Бібліотечний вісник*. 2021. № 4. С. 3–9.

103. Пасічник В., Кунанець Н., Шестакевич Т., Андруник В. Ергономічність довідкових онлайн ресурсів для осіб з особливими потребами. *Інформаційні моделі, системи та технології* : матеріали V наук.-техн. конф. (Тернопіль, 01–02 лют. 2018 р.). Тернопіль : Тернопільський нац. техн. ун-т ім. Івана Пулюя, 2018. С. 116.

104. Перенесієнко І. Використання онтологій в організації електронних бібліотечних інформаційних ресурсів наукової бібліотеки. *Бібліотека. Наука. Комунікація: формування національного інформаційного простору* : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 4–6 жовтня 2016 р.). Київ, 2016. С. 358–3 62.

105. Політова О. А., Григоревська О. В. Інформаційні продукти і послуги університетської бібліотеки: іспанський досвід. *Наукові праці Національної бібліотеки імені В. І. Вернадського*. 2024. Вип. 72. С. 348–364. DOI: https://doi.org/10.15407/np.72.348

106. Положення про Українську цифрову бібліотеку : наказ Міністерства культури України від 08.08.2018 р. № 684. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0970-18#Text (дата звернення: 06.11.2025).

107. Полтавська обласна універсальна наукова бібліотека імені І. П. Котляревського. URL: https://library.pl.ua/ (дата звернення: 06.01.2025).

108. Попик В. І. Концептуальні засади розбудови фундаментальної національної електронної бібліотеки «Україніка». *Бібліотечний вісник*. 2015. № 2. С. 3–9.

109. Попик В. І. Створення фундаментальної електронної бібліотеки «Україніка» як складник формування національного гуманітарного інформаційного простору. *Бібліотечний вісник*. 2014. № 6. С. 3–7.

110. Попик В. І. Стратегія розвитку бібліотечної сфери та пріоритети формування національного науково-інформаційного простору. *Бібліотечний вісник*. 2015. № 5. С. 3–9.

111. Про бібліотеки і бібліотечну справу : Закон України від 27.01.1995 р. № 32/95-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80#Text (дата звернення: 06.01.2025).

112. Про затвердження Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.05.2003 р. № 259-р URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/259-2003-%D1%80#Text (дата звернення: 06.01.2025).

113. Про затвердження переліку державних замовників завдань (проектів) Національної програми інформатизації на 1999 рік : Постанова Кабінету Міністрів України від 22.03.1999 р. № 431. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/431-99-%D0%BF#Text (дата звернення: 16.02.2025).

114. Про затвердження плану заходів з реалізації Стратегії людського розвитку на 2021–2023 роки : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 09.12.2021 р. № 1617-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1617-2021-%D1%80#Text (дата звернення: 10.03.2025).

115. Про затвердження Положення про Українську цифрову бібліотеку : Наказ Міністерства культури України від 08.08.2018 р. № 684. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0970-18#Text (дата звернення: 06.01.2025).

116. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах : Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text (дата звернення: 06.01.2025).

117. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text (дата звернення: 06.01.2025).

118. Про інформацію : Закон України від 09.04.1999 р. № 595-XIV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/595-14#Text (дата звернення: 06.01.2025).

119. Про Національну програму інформатизації : Закон України від 01.12.2022 р. № 2807-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2807-20#n191 (дата звернення: 06.01.2025).

120. Про Національну програму інформатизації : Закон України від 04.02.1998 р. № 74/98-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text (дата звернення: 06.01.2025).

121. Про обов'язковий примірник документів : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text (дата звернення: 06.01.2025).

122. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки : Закон України від 09.01.2007 р. № 537-V. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16#Text (дата звернення: 06.01.2025).

123. Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій : Розпорядження Президента України від 20.10.2005 р. № 1497/2005. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1497/2005#Text (дата звернення: 16.01.2025).

124. Про схвалення Концепції розвитку цифрових компетентностей та затвердження плану заходів з її реалізації : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.03.2021 р. № 167-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Text (дата звернення: 25.05.2025).

125. Про цифровий контент та цифрові послуги : Закон України від 10.08.2023 р. № 3321-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3321-20#Text (дата звернення: 16.01.2025).

126. Проєкт рамки цифрової компетентності бібліотечного працівника. Дія. Освіта / Міністерство цифрової трансформації України. 2023. URL:

https://osvita.diia.gov.ua/uploads/1/9777-ramka_dla_bibliotekariv.pdf (дата звернення: 15.05.2025).

127. Прокопенко Л. І. Бібліотека як простір психосоціальної підтримки користувачів в умовах воєнного стану. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2025. № 3. С. 19–25. DOI: 10.32461/2409-9805.3.2025.350571

128. Прокопенко Л. І., Горбань Ю. І. Мобільні застосунки як інструмент оптимізації онлайн-обслуговування бібліотек та забезпечення інформаційних потреб користувачів. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2025. № 4. 00–00. DOI:

129. Прокопенко Л., Каракоз О., Касьян В. Грантові проєкти як засіб активізації інноваційної діяльності бібліотек. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2025. № 16. С. 146–161. DOI: https://doi.org/10.31866/2616-7654.16.2025.348087

130. Прокопенко Л. Принципи рівних можливостей: проблеми бібліотечного обслуговування людей з особливими потребами в проектах ІФЛА. *Вісник Книжкової палати*. 2009. № 6. С. 14–18.

131. Прокопенко Л. С. Інформаційна потреба. *Українська бібліотечна енциклопедія*. URL: https://tinyurl.com/535xtrxs (дата звернення: 12.05.2025).

132. Прокопенко Л. Формування краєзнавчих електронних ресурсів як пріоритетний напрям діяльності публічних бібліотек України. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2023. № 11. С. 82–94. DOI: https://doi.org/10.31866/2616-7654.11.2023.282666

133. Професійний стандарт «Бібліотекар». *Національне агентстсво кваліфікацій. Реєстр кваліфікацій.* 2025. [24] с. URL: https://register.nqa.gov.ua/uploads/0/728-bibliotekar.pdf (дата звернення: 25.01.2026).

134. Професійний стандарт «Бібліограф». *Національне агентстсво кваліфікацій. Реєстр кваліфікацій.* 2025. 25 с. URL:

https://register.nqa.gov.ua/uploads/0/852-ps_bibliograf_copy.pdf (дата звернення: 25.01.2026).

135. Публічна бібліотека імені Лесі Українки : вебсайт. URL: https://lukl.kyiv.ua/ (дата звернення: 21.05.2025).

136. Рамка цифрової компетентності громадян України (оновлена). Дія. Освіта / Міністерство цифрової трансформації України. 2023. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/1/7451-ramka_cifrovoi_kompetentnosti.pdf (дата звернення: 21.05.2025).

137. Реферативна база даних «Україніка наукова». *Національна бібліотека України імені В.І.Вернадського*. Київ, 2025. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=REF&P21DBN=REF&C21COM=F&S21YEAR=2025 (дата звернення: 06.01.2025).

138. Ржеуський А. В. Дистанційні послуги бібліотек України загальнодержавного значення. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 4. С. 12–13. DOI: https://doi.org/10.32461/2409-9805.4.2022.269770

139. Ржеуський А. В., Кунанець Н. Е., Добровольська В. В. Електронні інформаційні ресурси бібліотек технічних університетів України: порівняльний аналіз. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 3. С. 5–14. DOI: https://doi.org/10.32461/2409-9805.3.2022.266963

140. Ржеуський А. В., Кунанець Н. Е., Добровольська В. В. Інформаційне обслуговування користувачів бібліотек технічних закладів вищої освіти України в умовах карантину та воєнного стану: порівняльний аналіз. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 2. С. 57–65. DOI: https://doi.org/10.32461/2409-9805.2.2022.263973

141. Ржеуський А. В., Кунанець Н. Е., Лозицький О. А., Пасічник В. В. Інноваційні підходи до бібліотечного обслуговування користувачів електронними книгами. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2018. № 1. С. 35–42.

142. Ржеуський А., Кунанець Н., Стахів М. Рекомендаційна система інформаційного обслуговування користувачів бібліотек. *Інформаційні моделі, системи та технології* : матеріали V наук.-техн. конф. (Тернопіль, 01–02 лют. 2018 р.). Тернопіль : Тернопільський нац. техн. ун-т ім. Івана Пулюя, 2018. С. 37.

143. Салата Г. В. Стратегії розвитку бібліотечної справи в Україні. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 1. С. 7–13. DOI: https://doi.org/10.32461/2409-9805.1.2022.257253

144. Салата Г. В. Тенденції і розвиток бібліотек у цифровому середовищі. Вісник *Харківської державної академії культури.* 2022. № 61. С. 30–39. DOI: https://doi.org/10.31516/2410-5333.061.03

145. Сенченко М. І. Стратегічний план інформатизації бібліотек України до 2005 року (Доповідь на пленарному засіданні Міжнародної конференції «Крим-97»). *Вісник Книжкової палати*. 1997. № 6. С. 3–6.

146. Сербін О., Збанацька О. Національна електронна бібліотека України: виклики та рішення. *Дослідницькі парадигми та інноваційні стратегії у цифровому суспільстві* / під ред. Бойко Л. П. URL: https://tinyurl.com/mpnnnv5y (дата звернення: 08.12.2025).

147. Система підтримки наукових досліджень (Research Support Services, RSS). *Research UA: цифровий проєкт НБУВ* : вебсайт. URL: http://research.nbuv.gov.ua/node/64 (дата звернення: 06.02.2025).

148. Скарби України: цифрова колекція книжкових пам’яток. *Одеська національна наукова бібліотека* : вебсайт. URL: https://odnb.odessa.ua/rarities/ (дата звернення: 06.01.2026).

149. Скарбниця культури. Віртуальний музей історії ОННБ. *Одеська національна наукова бібліотека* : вебсайт. URL: https://odnb.odessa.ua/virtual-museum/ (дата звернення: 06.01.2026).

150. Слободяник М. С. Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій. Київ : Редакція журналу «Бібліотечний вісник», 1995. 266 с.

151. Солов'яненко Д. В. Інтернет-технології бібліотечного сервісу в Україні: становлення і розвиток (1990-ті рр. – початок XXI ст.) : дис. … канд. іст. наук: 07.00.08 / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2008. 209 с.

152. Статистична аналітика. *Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого* : вебсайт. URL: https://profy.nlu.org.ua/articles.php?lng=uk&pg=10488 (дата звернення: 01.03.2026).

153. Стратегія розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року «Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України» : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 23.03.2016 р. № 219-р. URL: https://www.kmu.gov.ua/npas/248924865 (дата звернення: 16.02.2025).

154. Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-рі. URL: https://www.kmu.gov.ua/npas/246420577 (дата звернення: 16.02.2025).

155. Струнгар А. Бібліотека в системі наукової комунікації. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2013. Вип. 35. С. 318–326.

156. Струнгар А. В. Інформаційно-аналітичний портал бібліотеки як засіб наукової комунікації : дис. … канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.03 / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2016. 210 с.

157. Таланчук О. Б. Образ бібліотек в соціальних мережах. *Бібліотека в освітньому просторі. Імідж книгозбірні та бібліотечного працівника в сучасному суспільстві* : Інформаційний бюлетень. 2013. № 15. С. 15–22.

158. Тіщенко А. А. Подкасти бібліотечні. *Харківська державна наукова бібліотека імені В. Г. Короленка*. URL: https://libenc.korolenko.kharkov.com/informatsiini-tekhnolohii/podkasty-bibliotechni (дата звернення: 16.02.2025).

159. У МКІП презентували концепцію проєкту Національної електронної бібліотеки. *Укрінформ* : вебсайт. URL: https://tinyurl.com/ycyk8wjy (дата звернення: 16.02.2025).

160. Українська бібліотечна асоціація : вебсайт. URL: https://ula.org.ua/ (дата звернення: 16.02.2025).

161. Фіксація подій російсько-української війни: аналітичний огляд діяльності обласних універсальних наукових бібліотек України за 2022–2023 рр. Вип. 2: Проєктна діяльність та віртуальні ресурси: краєзнавчий аспект / Національна історична бібліотека України; підгот. М. Цінська; ред. : В. Кисельова, І. Однопозов ; відп. за вип. А. Скорохватова. Київ, 2024. 35 с.

162. Хрущ С., Кушнарьов В., Лютий А., Онищенко І. Імерсивні технології для електронних бібліотек. *Цифрова платформа: інформаційні технології в соціокультурній сфері*. 2023. № 6 (2). С. 341–352. https://doi.org/10.31866/2617-796X.6.2.2023.293605

163. Цифрова бібліотека історико-культурної спадщини : вебсайт. URL: https://tinyurl.com/22np8aj9 (дата звернення: 02.11.2025).

164. Цифрова публичная библиотека США – инструменты популяризации культурного наследия. *Теплица социальных технологий*: вебсайт. URL: https://te-st.org/2013/04/23/digital-public-library-of-america/ (дата звернення: 30.10.2025).

165. Цифрові бібліотечні продукти і послуги в інформаційному забезпеченні державного розвитку : аналітична записка / О. І. Вощенко [та ін.] ; відп. ред. Л. А. Дубровіна. Київ : НБУВ, 2023. 75 с.

166. Цифрові технології в роботі з джерелами інформації / уклад. І. В. Панченко. Одеса : Університет Ушинського, 2023. 27 с. URL: https://tinyurl.com/yc32eebs

167. Чорна Л. П. Стиль та імідж бібліотеки. Фактори формування. URL: http://lib.khnu.km.ua/about_library/naukova_robota/2013/cho_sty.htm (дата звернення: 30.01.2025).

168. Шестопалова О. В. Імідж сучасного бібліотекаря як базовий елемент бібліотечного маркетингу. *Бібліотеки вищих навчальних закладів: досвід та перспективи* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. 11–13 жовт. 2016 р. URL:

http://www.library.univ.kiev.ua/ukr/for_lib/konf-2016-1/dopovidy.pdf#page=90 (дата звернення: 30.09.2024).

169. Юдов А. До питання класифікації користувачів цифрових бібліотек. *Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми та перспективи* : матеріали IX Міжнародної наук.-практ. конф., 21 листоп. 2024 р. Полтава, [б. в.], 2024. С. 194–202. URL: URL: https://tinyurl.com/jz43taxx (дата звернення: 30.01.2025).

170. Юдов А. М До питання про традиційні та сучасні бібліотечні сервіси. *Інформація, комунікація та управління знаннями в глобалізованому світі* : зб. матеріалів Шостої міжнар. наук. конф., Київ, 18–20 травня 2023 р. Київ [б. в.], 2023. С. 156–159. URL: https://tinyurl.com/yc4vcxpk (дата звернення: 30.01.2025).

171. Юдов А. М. Бібліотечно-інформаційні фахівці XXI століття. *Бібліотека. Люди. Війна. Втрати і звершення* : зб. тез і повідомлень Всеукр. наук.-практ. конф., 8 листоп. 2023 р. Київ : [б. в.], 2023. С. 378–382. URL: https://tinyurl.com/3breu5r2 (дата звернення: 30.01.2025).

172. Юдов А. М. Групування користувачів цифрових бібліотек за рівнем володіння інформаційними технологіями: Зарубіжний досвід. *Інформація, комунікація та управління знаннями в глобалізованому світі* : зб. матеріалів Сьомої міжнар. наук. конф. (Київ, 23–25 травня 2024 р.) / упоряд. Н. І. Кобижча, М. М. Цілина. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2024. С. 147–148. URL: https://tinyurl.com/bdhym6hp (дата звернення: 30.01.2025).

173. Юдов А. М. Міжнародні проєкти цифрових бібліотек. *Короленківські читання 2023 «Бібліотеки, архіви, музеї в умовах війни»* : матеріали XXVI Всеукр. онлайн. наук.-практ. конф., 25–26 жовт. 2023 р. Харків: [б. в.], 2024. С. 141–145. URL: https://tinyurl.com/nhh3zywy (дата звернення: 30.01.2025).

174. Юдов А. М. Перспективи обслуговування користувачів цифрових бібліотек. *Молодіжна наука КНУКіМ – 2022* : матеріали Всеукр. звіт. наук.-практ. конф. здобувачів вищ. освіти і молодих учених, Київ, 24–25 листоп. 2022 р. / М-во освіти і науки України, Київ. нац. ун-т культури і мистецтв, Ф-т післядиплом. освіти, Від. аспірантури і докторантури, Рада молодих вчених

КНУКіМ, Студент. наук. т-во КНУКіМ ; оргком. конф.: Ю. В. Трач, М. В. Лисинюк, М. А. Бондар, К. В. Матвєєва. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2022. С. 20–23. URL: https://tinyurl.com/yn2c22d6 (дата звернення: 30.01.2025).

175. Юдов А. М. Традиційні та сучасні бібліотечні сервіси: трансформаційні перетворення. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2023. № 3. С. 34–41. DOI: 10.32461/2409-9805.3.2023.290980

176. Юдов А. М. Електронні сервіси в діяльності українських бібліотек: нормативно-правове забезпечення. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2025. № 67. С. 125–137. DOI: https://doi.org/10.31516/2410-5333.067.09

177. Юдов А. Соціальні медіа як ефективний інструментарій віддалених сервісів цифрових бібліотек. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2024. № 14. С. 55–64. DOI: 10.31866/2616-7654.14.2024.318310

178. Юдов А. Трансформації бібліотечних сервісів в Україні. *Інформація, комунікація та управління знаннями в глобалізованому світі* : зб. матеріалів Восьмої міжнар. наук. конф., м. Київ, 15–17 травня 2025 р. / редкол.: Ю. І. Горбань, Т. В. Новальська, О. О. Каракоз [та ін.]. ; упоряд. О. О. Гарачковська, Л. І. Прокопенко. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2025. Ч. 2. С. 36–38.

179. Юдов А. Цифрові сервіси публічних бібліотек України краєзнавчої тематики. *Поєднати минуле, сучасне й майбутнє: краєзнавство на захисті історико-культурної спадщини України* : зб. тез і повідомл. Всеукр. наук.-практ. конф., м. Київ, 5–6 листоп. 2025 р. Київ, 2025. С. 567–570. URL: https://nibu.kyiv.ua/media/uploads/2025/10/20/gltbda.pdf (дата звернення: 03.03.2026).

180. Яковенко О. Г. Сервісний підхід – стратегічний напрям роботи сучасних бібліотек. *Бібліотека. Наука. Комунікації: 100-річчя Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського* : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 6–8 лист. 2018 р.). Київ : НБУВ, 2018. С. 134–138.

181. Ярема І. Цифрові комунікації як інструмент інноваційної діяльності публічних бібліотек України. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2022. № 10. С. 49–59. DOI: 10.31866/2616-7654.10.2022.269461

182. Arms C. R. Historical Collections for the National Digital Library: Lessons and Challenges at the Library of Congress. [Part 1] // D-Lib Magazine. 1996. April. URL: http://www.dlib.org/dlib/april96/loc/ 04c-arms.html (дата звернення: 20.09.2023).

183. Besser H. The Shape of the 21st Century Library. *Information Imagineering: Meeting at the Interface* / In Milton Wolf et al. (eds.). Chicago: American Library Association, 1998. P. 133–146.

184. Birmingham W. P. An Agent-Based Architecture for Digital Libraries // D-Lib Magazine. 1995. July. URL: https://www.dlib.org/dlib/July95/07birmingham.html (дата звернення: 20.09.2023).

185. Borgman Ch. Now that We Have Digital Collections, Why Do We Need Libraries? *ASIS '97: Proceedings of the 60th ASIS Annual Meeting* / in Candy Schwartz and Mark Rorvig (eds.). *Medford, New Jersey: Information Today*, 1997. Vol. 34. P. 27–37.

186. Borgman C. L. What are digital libraries? competing visions. *Information Processing and Management*. 1999. № 35. P.221–243.

187. Byzantion. Biblioteca Academiei Romane : website. URL: http://byzantion.itc.ro (дата звернення: 02.11.2025).

188. Code of ethics of the American library association. Wheaton public library. URL: https://wheatonlibrary.org/policies/code-ethics-american-library-association (дата звернення: 02.08.2023).

189. Code of Ethics. American Library Association (ALA). URL: https://www.ala.org/tools/ethics (дата звернення: 02.06.2023).

190. Collection World Digital Library. Library of Congress : website. URL: https://www.loc.gov/collections/world-digital-library/about-this-collection/ (дата звернення: 19.02.2025).

191. Conway P. Yale University Library's Project Open Book. D-Lib Magazine. 1996. February. URL: http://www.dlib.org/dlib/february96/yale/02conway.html (дата звернення: 20.09.2023).

192. Crane G. The Perseus Project and Beyond // D-Lib Magazine January. 1998. January URL: 20.09.2023). http://www.dlib.org/dlib/january98/01crane.html (дата звернення: 20.09.2023).

193. Das S., Biswas S. Library Knowledge Portal: an advanced User Interface for Disseminating Services. Libraries in Next Era (LiNE). Proceedings of the conference. 2015. P. 304–309.

194. Digitālā Biblioteka : website. URL: https://digitalabiblioteka.lv/ (дата звернення: 02.11.2025).

195. Digital-Lithuania. A Hub for Innovation : website. URL: https://digital-lithuania.eu (дата звернення: 02.11.2025).

196. DPLA: Digital Public Library of America : website. URL: https://:dp.la/ (дата звернення: 02.11.2025).

197. EuroDocs : website. URL: https://eudocs.lib.byu.edu (дата звернення: 15.05.2025).

198. Europeana : website. URL: https://www.europeana.eu/en (дата звернення: 15.05.2025).

199. Federal Register. *National Arhives* : website. URL: https://tinyurl.com/y2d8pmmz (дата звернення 12.12.2025).

200. Golub K., Hansson J. Big Data in Library and Information Science: A Brief Overview of Some Important Problem Areas: A Article. *Journal of Universal Computer Science*. 2017. Vol. 23, issue 11. P. 1098–1108.

201. Griffiths J.-M. The changing role of librarians: Managing new technologies in libraries. *Vistas in Astronomy*. 1995. Vol. 39, Part 2. P. 127–135. DOI: https://doi.org/10.1016/0083-6656(95)00065-U

202. Horban Y., Kasian V., Kobyzhcha N. Public library in modern socio-cultural transformations: achievements and problems, technologies and interactions.

Бібліотечний вісник. 2025. № 1. С. 49–57. DOI: https://doi.org/10.15407/bv2025.01.049

203. Hrčak : website. URL: https://hrcak.srce.hr (дата звернення: 02.11.2025).

204. iBiblioteka : website. URL: https://ibiblioteka.lt/metis/ (дата звернення: 02.11.2025).

205. IFLA Public Library Service Guidelines (2nd, completely revised edition). URL: https://repository.ifla.org/handle/20.500.14598/988 (дата звернення: 02.11.2025).

206. InfoLib : website. URL: https://www.infolib.sk (дата звернення: 02.11.2025).

207. Islam A., Ikeda M. Convergence issues of knowledge management in digital libraries: Steps towards state-of-the-art digital libraries. VINE. 2014. Vol. 44, № 1. P. 140–159. DOI: https://doi.org/10.1108/VINE-05- 2013-0029

208. Ivashchenko V., Voskoboinikova-Huzieva O., Balabanova K., Pohrebniak I., Soshynska V., Semenko S. Media Communications as a Factor of Global Digital Culture. *Economic Affairs (New Delhi*). 2022. № 67(3). P. 233–238. DOI:10.46852/0424-2513.3.2022.12

209. Katsirikou A., Sefertzi E. Innovation in the every day life of libraries. Technovation. 2000. Vol. 20, issue 12. P. 705–709. DOI: 10.1016/S0166-4972(00)00004-3

210. Kochtanek T., Hein K. Delphi study of digital libraries. *Information Processing and Management*. 1999. № 35. P. 245–254.

211. Latvijas Bibliotēku Portāls : website. URL: www.biblioteka.lv (дата звернення: 02.11.2025).

212. Levy D. M., Marshall C. C. Going digital: a look at assumptions underlying digital libraries. *Communications of the ACM*. 1995. April № 38. P. 77–84.

213. Lib4you. Путівник бібліотеками України. URL: https://lib4you.org.ua/ (дата звернення: 19.02.2025).

214. LIBER : website. URL: https://libereurope.eu/ (дата звернення: 19.02.2025).

215. LIBER 2023–2027 Strategy. LIBER : website. URL: https://tinyurl.com/3h5kcvwj (дата звернення: 19.02.2025).

216. Library of Congress : website. URL: https://www.loc.gov/ (дата звернення: 02.11.2025).

217. Licklider J. C. R. Libraries of the Future. Cambridge, Massachusetts : MIT Press, 1965. 219 p.

218. LISPortal : website. URL: https://www.lisportal.com/index.php/en/ (дата звернення: 19.02.2025).

219. Michalak S. Portals and Libraries. New York : Routledge; Haworth Press Inc, 2005. 248 p.

220. Národní knihouna České republiky : website. URL: https://www.nkp.cz/ (дата звернення: 02.11.2025).

221. National Digital Library Program. Library of Congress : website. URL: https://memory.loc.gov/ammem/dli2/html/ lcndlp.html (дата звернення: 02.11.2025)..

222. Neti S. Social media and its role in marketing. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*. 2011. № 1 (2). P. 1–16.

223. Neubauer W., Piguet A. The Knowledge Portal, or the vision of easy access to information. Library HI TECH. 2009. Vol. 27, Issue: 4. P. 594–601. DOI: 10.1108/07378830911007691

224. OKR: Open Knowledge Repository : website. URL: https://openknowledge.worldbank.org/ (дата звернення: 19.02.2025).

225. OpenAIRE : website. URL: https://www.openaire.eu (дата звернення: 19.02.2025).

226. ORBIS : website. URL: https://espas.secure.europarl.europa.eu/orbis/ (дата звернення: 19.02.2025).

227. Polona : website. URL: https://polona.pl/ (дата звернення: 19.02.2025).

228. Prokopenko, L., Skachenko, O. Meeting Users' Information Needs Online during the Russian-Ukrainian War. *Portal*. 2023. № 23 (4). P. 655–669. DOI: 10.1353/pla.2023.a908696

229. Raghavendra N., Jagadish J. Social media and academic libraries: Current trends and future challenges. *Social Media and Libraries*. 2012. № 49. P. 149–154.

230. Rajeshwari S. M. Social media and its usage in libraries in digital environment. *National conference on exploring the past, present, and future of library and information science* (29–30 May 2023). P. 250–256.

231. Ramos M. The Role of Librarians in the 21st Century [Paper presented during the 35th ALAP Anniversary Forum]. Slideshare. 2007, June 13. URL: http://www.slideshare.net/plaistrlc/the-roleoflibrarians-in-the-21st-century (дата звернення: 19.06.2023).

232. RARA: Eesti Rahvus-Raamatukogu : website. URL: https://www.rara.ee/ (дата звернення: 02.11.2025).

233. Research UA – бібліотечна цифрова платформа підтримки наукових досліджень. *Research UA: цифровий проєкт НБУВ* : вебсайт. URL: http://research.nbuv.gov.ua/about (дата звернення: 19.02.2025).

234. Research UA: цифровий проєкт НБУВ : вебсайт. URL: http://research.nbuv.gov.ua/ (дата звернення: 19.02.2025).

235. SBP: Ogólnopolski portal bibliotekarski Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich : website. URL: http://www.sbp.pl (дата звернення: 19.02.2025).

236. Tamizhchelvan M. Library Web Portal: Design and Development. LAMBERT Academic Publishing, 2012. 108 p.

237. The European Library : website. URL: https://www.theeuropeanlibrary.org/ (дата звернення: 15.05.2025).

238. The Library of Trinity College Dublin. Trinity College Dublin : website. URL: https://www.tcd.ie/library/riss/research-support-system.php (дата звернення: 19.02.2025).

239. Wada I. Librarian's Cookbook for Library Portal Development. LAMBERT Academic Publishing, 2015. 244 p.

240. Wiederhold G. Digital libraries, value, and productivity. Communications of the ACM. 1995. Vol. 38, № 4. P. 85–96. DOI: https://doi.org/10.1145/205323.205347.

241. Witten I. H., Cunningham S. J., Apperley M. D. The New Zealand Digital Library Project. D-Lib Magazine. 1996. November. URL: http://www.dlib.org/dlib/november96/newzealand/11witten.html (дата звернення: 20.09.2023).

242. Yudov A. (Юдов А.) The main types of recommendation systems in the context of development of digital libraries (Основні типи рекомендаційних систем в контексті розвитку цифрових бібліотек). Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку : матер. міжнар. наук. конф., 17–18 листоп. 2022 р. Харків : ХДАК, 2022. С. 226–228. URL: http://rio-khsac.in.ua/konfer.html (дата звернення: 20.09.2023).

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А
СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Наукові праці, в яких опубліковано основні наукові результати дисертаційного дослідження

Статті у наукових фахових виданнях України

1. Юдов А. М. Традиційні та сучасні бібліотечні сервіси: трансформаційні перетворення. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2023. № 3. С. 34–41. DOI: 10.32461/2409-9805.3.2023.290980

2. Юдов А. Соціальні медіа як ефективний інструментарій віддалених сервісів цифрових бібліотек. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2024. № 14. С. 55–64. DOI: 10.31866/2616-7654.14.2024.318310

3. Юдов А. М. Електронні сервіси в діяльність українських бібліотек: нормативно-правове забезпечення. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2025. № 67. С. 125–137. DOI: https://doi.org/10.31516/2410-5333.067.09

Опубліковані праці апробаційного характеру

4. Yudov A. (Юдов А.) The main types of recommendation systems in the context of development of digital libraries (Основні типи рекомендаційних систем в контексті розвитку цифрових бібліотек). *Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку* : матер. міжнар. наук. конф., 17–18 листоп. 2022 р. Харків : ХДАК, 2022. С. 226–228. URL: http://rio-khsac.in.ua/konfer.html

5. Юдов А. М. Перспективи обслуговування користувачів цифрових бібліотек. *Молодіжна наука КНУКіМ – 2022 :* матеріали Всеукр. звіт. наук.-практ. конф. здобувачів вищ. освіти і молодих учених, Київ, 24–25 листоп. 2022 р. / М-во освіти і науки України, Київ. нац. ун-т культури і мистецтв, Ф-т післядиплом. освіти, Від. аспірантури і докторантури, Рада молодих вчених КНУКіМ, Студент. наук. т-во КНУКіМ ; оргком. конф.: Ю. В. Трач, М. В. Лисинюк, М. А. Бондар, К. В. Матвєєва. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2022. С. 20–23. URL: https://tinyurl.com/yn2c22d6

6. Юдов А. М. Бібліотечно-інформаційні фахівці XXI століття. *Бібліотека. Люди. Війна. Втрати і звершення:* зб. тез і повідомлень Всеукр. наук.-практ. конф., 8 листоп. 2023 р. Київ : [б. в.], 2023. С. 378–382. URL: https://tinyurl.com/3breu5r2

7. Юдов А. М. Міжнародні проєкти цифрових бібліотек. *Короленківські читання 2023 «Бібліотеки, архіви, музеї в умовах війни»* : матеріали XXVI Всеукр. онлайн. наук.-практ. конф., 25–26 жовт. 2023 р. Харків: [б. в.], 2024. С. 141–145. URL: https://tinyurl.com/nhh3zywy

8. Юдов А. М До питання про традиційні та сучасні бібліотечні сервіси. *Інформація, комунікація та управління знаннями в глобалізованому світі* : зб. матеріалів Шостої міжнар. наук. конф., Київ, 18–20 травня 2023 р. Київ [б. в.], 2023. С. 156–159. URL: https://tinyurl.com/yc4vcxpk

9. Юдов А. М. Групування користувачів цифрових бібліотек за рівнем володіння інформаційними технологіями: Зарубіжний досвід. *Інформація, комунікація та управління знаннями в глобалізованому світі* : зб. матеріалів Сьомої міжнар. наук. конф. (Київ, 23–25 травня 2024 р.) / упоряд. Н. І. Кобижча, М. М. Цілина. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2024. С. 147–148. URL: https://tinyurl.com/bdhym6hp

10. Юдов А. До питання класифікації користувачів цифрових бібліотек. *Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації*: стан, проблеми та перспективи : матеріали IX Міжнародної наук.-практ. конф., 21 листоп. 2024 р. Полтава : [б. в.], 2024. С. 194–202. URL: https://tinyurl.com/jz43taxx

11. Юдов А. Трансформації бібліотечних сервісів в Україні. *Інформація, комунікація та управління знаннями в глобалізованому світі* : зб. матеріалів Восьмої міжнар. наук. конф., м. Київ, 15–17 травня 2025 р. / редкол.: Ю. І. Горбань, Т. В. Новальська, О. О. Каракоз [та ін.]. ; упоряд. О. О. Гарачковська, Л. І. Прокопенко. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2025. Ч. 2. С. 36–38.

12. Юдов А. Цифрові сервіси публічних бібліотек України краєзнавчої тематики. *Поєднати минуле, сучасне й майбутнє: краєзнавство на захисті історико-культурної спадщини України* : зб. тез і повідомл. Всеукр. наук.-практ. конф., м. Київ, 5–6 листоп. 2025 р. Київ, 2025. С. 567–570. URL: https://nibu.kyiv.ua/media/uploads/2025/10/20/gltbda.pdf (дата звернення: 03.03.2026).