

**МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ  
УКРАЇНИ**

**ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ  
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ І МУЗЕЙНО-  
ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

Кафедра інформаційної, бібліотечної та архівної справи

**Дипломна робота**

магістра

на тему: **«СИСТЕМА ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ  
КОРИСТУВАЧІВ УНІВЕРСИТЕТСЬКИХ БІБЛІОТЕК»**

**Виконала:** магістр 2 курсу  
денної форми здобуття освіти  
спеціальності 029 «Інформаційна,  
бібліотечна та архівна справа»  
ЛОМТЄВА Вікторія Романівна

**Науковий керівник:** доктор пед. наук,  
професор  
КУШНАРЕНКО Наталя Миколаївна

**Рецензент:** зав. відділом  
обслуговування НБ НЮУ  
БОВА Ірина Валеріївна

Харків – 2022

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ</b>	
1.1. Цифрові продукти і послуги як основа дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів .....	6
1.2. Особливості організації системи дистанційного обслуговування користувачів університетських бібліотек .....	16
<b>РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН СИСТЕМИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ УНІВЕРСИТЕТСЬКИХ БІБЛІОТЕК</b>	
2.1. Зарубіжний досвід дистанційного обслуговування користувачів університетських бібліотек.....	26
2.2. Досвід запровадження системи дистанційного обслуговування користувачів бібліотеками харківських ЗВО .....	36
ВИСНОВКИ.....	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	50
ДОДАТКИ .....	56

## ВСТУП

**Актуальність теми** магістерського дослідження полягає, по-перше, в тому, що карантинні обмеження, спричинені пандемією COVID-19, зумовили необхідність запровадження дистанційної освіти, внесли суттєві зміни в систему бібліотечного обслуговування користувачів; по-друге, швидкі темпи цифровізації суспільства активізували процеси інтеграції електронних ресурсів бібліотек в освітній процес, зумовили суттєве зростання кількості бібліотечних онлайн-заходів, сприяли розвитку системи дистанційного обслуговування користувачів; по-третє, основним завданням університетських бібліотек як надійних комунікаційних посередників для спільноти здобувачів, викладачів, науковців є постійне підвищення якості інформаційного обслуговування користувачів.

Під час розбудови бібліотеками університетів системи дистанційного обслуговування, зокрема й в умовах карантинних обмежень, нагальними стають проблеми розширення асортименту цифрових продуктів та послуг, опанування бібліотечними фахівцями найсучасніших онлайн-засобів для надання цифрових сервісів своїм користувачам. Це актуалізує тему магістерського дослідження, зумовлює його мету та завдання.

**Метою** кваліфікаційної роботи є розроблення теоретико-методичних засад системного дистанційного обслуговування користувачів університетських бібліотек.

**Об'єкт дослідження** — дистанційне бібліотечне обслуговування.

**Предмет дослідження** – особливості сучасної системи дистанційного обслуговування в бібліотеках ЗВО.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі **завдання**:

- розкрити сутність системи дистанційного обслуговування користувачів бібліотек;

- охарактеризувати цифрові продукти і послуги, які впроваджуються в бібліотеках ЗВО для дистанційного обслуговування користувачів;
- проаналізувати зарубіжний досвід дистанційного обслуговування користувачів університетських бібліотек;
- визначити сучасний стан запровадження та перспективи розвитку системи дистанційного обслуговування користувачів бібліотеками харківських ЗВО.

**Методи магістерського дослідження.** Для досягнення мети та вирішення означених завдань застосовано системний підхід, загальнонаукові методи аналізу і синтезу, узагальнення, порівняння, контент-аналіз сайтів університетських бібліотек. Для характеристики цифрових продуктів і сервісів застосовано класифікаційний метод, метод джерелознавчого пошуку залучено для виявлення та опрацювання наукових публікацій з теми магістерського дослідження. Досвід дистанційного обслуговування користувачів у бібліотеках ЗВО вивчався на підґрунті аналізу публікацій науковців та за допомогою веб-моніторингу статистики сайтів університетських бібліотек.

Джерельною базою магістерської роботи є наукові публікації українських вчених, зокрема О. Воскобойнікової-Гузевої [12], Т. Гранчак [15], І. Давидової [17, 18], О. Мар'їної [18, 32], М. Назаровець [38], О. Оніщенко [39, 40]. Важливим науковим підґрунтям роботи є здобутки університетських бібліотек у сфері дистанційного обслуговування користувачів, висвітлені в публікаціях у професійних виданнях. Також джерельною базою дослідження є звіт про роботу наукової бібліотеки ХНУРЕ.

**Наукове та практичне значення** магістерської роботи полягає в тому, що визначено особливості впровадження системи дистанційного обслуговування користувачів в бібліотеках зарубіжних та українських ЗВО; узагальнено проблеми, що перешкоджають цьому процесу, зокрема через упереджене ставлення користувачів університетських бібліотек до форм і методів дистанційного бібліотечного обслуговування. Загалом основні

положення, матеріали та результати дослідження можуть бути використані в практичній діяльності бібліотек українських ЗВО з метою покращення їх системи дистанційного обслуговування користувачів.

**Структура** роботи містить вступ, два розділи, висновки, список використаної літератури та додатки.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

#### **1.1. Цифрові продукти і послуги як основа дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів**

Сучасні бібліотеки постійно модернізують свою діяльність, освоюють новітні цифрові інструменти для забезпечення системного, оперативного, якісного обслуговування своїх користувачів. Найактивнішими в цьому процесі є університетські бібліотеки. Це пов'язане з тим, що в сучасних кризових умовах, умовах запровадження дистанційної освіти бібліотеки не можуть залишатися поза межами цифровізації. Вони намагаються зберегти своє вагоме значення і стати новою онлайн-платформою інформаційного забезпечення освіти та науки.

Сьогодні набули широкого вживання такі терміни як: «цифрова освіта», «цифрові навчально-методичні ресурси», «цифрові освітні платформи», «цифрова культура», «цифрові ресурси та послуги» тощо. Для підвищення ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів, зокрема студентів, викладачів, науковців та співробітників університету, усі зазначені поняття мають важливе значення. Проте в межах магістерської роботи доцільним є звернення до цифрових ресурсів і послуг, які складають основу системи дистанційного обслуговування користувачів.

Аналіз основних інформаційних продуктів та послуг, особливості їх застосування у бібліотечно-інформаційній діяльності докладно подано у працях С. Дригайла [22]. Зокрема автор виокремлює такі види баз даних (БД): фактографічні, документальні, повнотекстові, бібліографічні, анотовані, реферативні, рецензовані.

Загалом інформаційні продукти мають різний зміст, форму, способи фіксації на матеріальних носіях інформації. На цьому зауважує І. Давидова [17]. Серед основних видів інформаційних продуктів виокремлюють такі:

- стаття;
- база даних;
- відео-, фотодокумент;
- довідник, огляд, тематична добірка;
- інформаційні продукти у формі каталогів, бібліографічних баз даних, покажчиків, списків літератури, окремих бібліографічних записів.

Інформаційні послуги розрізняють з точки зору змісту діяльності:

- пошук інформації – інформаційна;
- спілкування – комунікативна;
- видача документа – документальна [23].

До інноваційних послуг фахівці відносять онлайн-послуги: «електронний інформаційний бібліотечний сервіс, що забезпечує взаємодію між адміністрацією веб-сайту та віддаленими користувачами у режимі реального часу через мережу Інтернет» [23].

Бібліотеки ЗВО на сучасному етапі є провідними комунікаційними структурами, що забезпечують бібліотечно-інформаційними продуктами та послугами своїх користувачів. До характеристики електронних ресурсів і послуг бібліотек, які активно використовують бібліотеки ЗВО, звертається Л. Кислюк [25].

Значну увагу цифровим орієнтирам бібліотек приділяють такі українські вчені як: Ю. Горбань, Т. Гранчак, І. Давидова, Т. Колеснікова, К. Лобузін, О. Мар'їна, М. Назаровець та багато інших [13-15, 18, 27, 31, 32, 37, 38]. Зазначені автори позначають проблеми і стратегії застосування університетськими бібліотеками нових цифрових послуг в дистанційному

обслуговуванні користувачів. Серед них: техніко-технологічні, комунікаційні, компетентностні, а також проблеми подальшого розвитку цифрової складової інформаційно-бібліотечних ресурсів.

Безперечно, що запровадження дистанційного обслуговування користувачів університетськими бібліотеками зумовило необхідність вирішення комплексу проблем: створення та розвиток цифрових ресурсів; організацію системи цифрових сервісів; формування у персоналу відповідних цифрових компетентностей. На цьому наголошує академік О. Онищенко [39, 40]. Вчений звертає увагу на необхідність перебудови всієї бібліотечної діяльності для взаємодії з цифровим середовищем. Він зауважує, що зміни стосуються загалом бібліотечної діяльності та відзначає, що в цифровому середовищі бібліотека має бути цифровізованим цілим. У такому разі «сервіс, насамперед дистанційний, стає головним напрямом діяльності бібліотеки» [40]. Тільки тоді, на його думку, бібліотека зможе повноцінно функціонувати.

Два важливих напрями цифровізації бібліотек визначають І. Давидова та О. Мар'їна у спільній публікації. Напрями зауважують на тому, що «цифрова модернізація бібліотек нині виходить за межі використання електронного технологічного інструментарію» [18]. З однієї сторони, вона може характеризуватися неперервним пошуком та впровадженням вже досконалих технологій задля обслуговування «оцифрованого користувача». Автори зауважують, що «з іншого боку, цифрова модернізація бібліотек має спрямовуватись на розв'язання соціокомунікаційних проблем, пов'язаних з розвитком електронного технологічного медіасередовища: розвитком цифрової грамотності суспільства, подоланням цифрової нерівності, обслуговуванням соціальних інституцій у цифровому ландшафті, доведенням потенційної значущості діяльності бібліотеки в електронному середовищі тощо» [18]. Загалом, дослідники відносять до цифрових продуктів не тільки інформаційно-бібліотечні ресурси та інформаційні продукти, але й програмні продукти, апаратні засоби. Серед послуг вони виділяють інформаційні, сервісні,



консалтингові, навчальні, маркетингові (табл.1.1). Цей підхід закладає системність у класифікації дистанційних продуктів та послуг бібліотек за різними ознаками.

Таблиця 1.1.

### Цифрові продукти і послуги бібліотек

Продукти	Послуги
інформаційно-бібліотечні ресурси	• інформаційні
інформаційні продукти	• сервісні
програмні продукти	• навчальні
апаратні засоби	• консалтингові
	• маркетингові

Багатоаспектний аналіз дистанційних продуктів та послуг здійснила в своїх працях О. Мар'їна. Вона обґрунтувала важливість врахування не тільки змістової, видової їх характеристики, але й техніко-технологічного аспекту та запропонувала класифікувати дистанційні продукти та послуги за такими ознаками [32]:

- способом виробництва,
- форматом реалізації,
- видом продукції,
- жанром,
- цільовим призначенням,
- технологічним підґрунтям,
- складом,
- способом генерації,
- каналом транспортування,
- доступом,
- періодичністю обслуговування,

- режимом обслуговування,
- тональністю комунікації,
- адресністю,
- принципом взаємодії,
- масштабами реалізації,
- ступенем завершеності (дод. А).

Крім зазначених аспектів, дослідниця звернула увагу на поширення в бібліотечному дистанційному обслуговуванні цифрових копій традиційних інформаційних ресурсів та цифрових аналогів. Загалом, проведене дослідження дозволило їй не тільки запропонувати власну класифікацію цифрових продуктів і послуг, але й розкрити можливості для подальшого розвитку дистанційного обслуговування користувачів бібліотек. Зокрема вона виокремлює такі аспекти [32]:

- у межах власних цифрових активів (веб-сайт, ЕК, БД, репозитарій тощо);
- у контенті новітніх медіа (мережеві ресурси і сервіси);
- на основі засобів штучного інтелекту (аналітичні пошукові системи, інтелектуальні засоби);
- на засадах хмарних технологій;
- на основі застосування мобільних технологій.

Цікавим є дослідження М. Назаровець, спрямоване на висвітлення цифрових інструментів, що використовують бібліотеки ЗВО для наукової комунікації [38]. На основі аналізу веб-сайтів провідних бібліотек ЗВО України та світу, вона узагальнила наявні цифрові інструменти, які надаються користувачам під час організації інформаційних заходів, індивідуальних консультацій та підготовки довідкових матеріалів. Також важливе значення має залучення дослідницею інформації про можливості обрання у DiRT Directory необхідних інструментів в залежності від мети:

- «інструменти для оцифрування об'єктів, інструменти для виробництва цифрових об'єктів;
- інструменти для додавання інформації про об'єкт дослідження шляхом виявлення його походження, характеру, структури, значення або елементів;
- інструменти для отримання будь-якої інформації з різних масивів даних про виявлення повторюваних явищ, одиниць, елементів, зразків, груп тощо;
- інструменти для приписування сенсу явищам, що спостерігаються внаслідок аналізу;
- інструменти для створення цифрових копій об'єктів;
- інструменти, призначені для поширення об'єктів, результатів досліджень, програмного забезпечення» [38].

Українська дослідниця, директор університетської бібліотеки ДНУЗТ імені академіка В. Лазатаряна Т. Колесникова зазначає, що «крім існуючих та послуг з організації та супроводження інституційних репозитаріїв важливе значення мають цифрові сервіси бібліотечного видавництва Library Publishing, які пропонують як сервіси хостингу періодичних наукових електронних видань (технічна підтримка, дизайн журналу, організація професійної підготовки, статистика), так і сучасні сервіси, спрямовані на оцифрування видань; отримання ISSN, DOI; надання бібліометричних та наукометричних послуг» [27]. Вона пов'язує Library Publishing з інтеграцією публікацій науково-викладацького складу університету до міжнародного наукового інфопростору.

Це свідчить про існування різних підходів та уявлень стосовно цифрових продуктів, послуг, інструментів, які суттєво впливають на бібліотечне обслуговування користувачів.

Більшість авторів торкаються окремих підходів до групування цифрових продуктів та послуг. Так, наприклад, виділяють за форматом [2]:

- аудіо (WAV, FLAC, CDA, AA, WMA, MP3),
- відео (MPEG4, DVD тощо),
- графічні,
- текстові.

Інші дослідники до цифрових бібліотечних продуктів відносять усі види інформаційних електронних ресурсів (ЕК, БД, ЕБ, монографії, навчальні посібники, підручники, методичні матеріали, періодичні видання, окремі статті, препринти, огляди тощо), веб-сайт бібліотеки, мультимедіа, аудіо, відео, фото документи. А до сервісів та послуг – соціальні мережі, месенджери, мобільні технології [41].

Важливе місце у здійсненні дистанційного обслуговування користувачів відводиться бібліотечному сайту [35]. Саме сайт сприяє розширенню бібліотечних можливостей щодо повідомлення про спектр інформаційно-бібліотечних ресурсів та послуг. Так, Ю. Горбань вважає, що «дистанційне обслуговування, по-перше, трансформується у напрямі змістовного навантаження. По-друге, дистанційне обслуговування користувачів бібліотеками ЗВО стимулює організацію доступу не тільки до електронних каталогів та БД, зокрема повнотекстових, але й впровадження онлайн-запису до бібліотеки, виконання електронних довідок, консультацій, постійне вдосконалення веб-сайту» [13]. Разом з тим науковець відзначає, що перехід на дистанційне обслуговування виокремив такі проблеми, як недостатнє володіння бібліотечними фахівцями спеціальними навичками роботи з новими онлайн-послугами, відсутність методик реалізації сучасних дистанційних сервісів.

У публікаціях багатьох дослідників акцентується на необхідності застосування мобільних технологій у бібліотеках [9, 13, 30, 48]. Використання потенціалу смартфонів, планшетів дає змогу значно розширити доступ студентів та викладачів до інформаційно-бібліотечних ресурсів та послуг. Фахівці відзначають, що мобільні технології змінюють поведінку користувачів бібліотек, дозволяють бібліотечним працівникам швидше отримати інформацію

про потреби їх користувачів та основі цього вдосконалювати систему дистанційного обслуговування.

Нині бібліотеки надають доволі широкий спектр мобільних послуг: мобільна версія сайту; мобільні онлайнві каталоги; різноманітні мобільні додатки; SMS-інформування, зокрема про нові надходження, наявність літератури, новини та анонси, нагадування про термін повернення книжок тощо; SMS-довідки; послуги m-learning (мобільного навчання); організація доступу до інформаційних ресурсів, наприклад, через використання QR-кодів.

Дійсно, широкий спектр доступних мобільних технологій відкриває бібліотекам нові можливості для залучення користувачів, зокрема студентів для надання їм цифрових послуг в мобільному форматі [9]. Серед таких послуг найрозповсюдженішими є:

«• Запит/довідка. Надаючи ці послуги, бібліотеки використовують наявні в їх розпорядженні засоби комунікації: чат, миттєві повідомлення, текстові повідомлення, електронну пошту та ін. Засіб комунікації обирається користувачем, який навіть перебуваючи фізично у бібліотеці, може віддати перевагу отриманню довідкової інформації способом, відмінним від особистого контакту.

• Видача за межі бібліотеки. Аудіокниги та електронні книги видаються на абонементі різними способами залежно від того, чому саме надають перевагу користувачі. В окремих випадках разом з матеріалом їм видаються відповідні пристрої для читання.

• Представлення та помітність. Дедалі більшого поширення набувають відео та підкасти, які описують або рекламують ті чи інші бібліотечні послуги, заходи, що проводяться бібліотекою, тощо.

• Оповіщення. RSS, текстові повідомлення та електронна розсилка. Користувачі отримують інформацію про проведені заходи, стан роботи над їх запитамі, про режим роботи і т. п.

- Синдицирування. Бібліотеки стали просувати програми та контент у дифузний мережевий простір своїх користувачів. RSS-фіди, віджети і додатки Facebook стають дедалі популярнішими.

- Мобільні сайти. Окремі бібліотеки спеціально працюють над наданням мобільного доступу. Це вимагає створення особливої версії сайту цієї бібліотеки, адаптованої під технічні можливості мобільних пристроїв. Мобільний сайт повинен бути набагато простішим порівняно з типовим бібліотечним сайтом. На ньому повинна бути представлена в лаконічній формі найбільш важлива інформація.

- Бронювання. Через мережу можна забронювати приміщення, обладнання та консультації. Можна також перевірити доступність.

- Нотатки і записи. Замість того, щоб записувати відомості про видання, знайдене в каталозі, можна зробити фотографію з екрана. Фотографії уривків тексту або картинок з екрана здатні заощадити на копіюванні або записах, їх легко пересилати» [30, 49].

Опанування та використання цифрових продуктів та послуг спонукало до формування стратегії переходу від бібліотеки, яка орієнтована на колекції – до образу бібліотеки, яка орієнтована на користувача. При цьому вагомого значення набуває консультування користувачів бібліотек, опанування різними цифровими сервісами, активніше включення в освітні програми та інституційні мережі дистанційного навчання.

Нині однією із самих затребуваних послуг є консультації з пошуку в мережевих інформаційних ресурсах. Результатом такого пошуку залежно від запиту користувача може бути найрізноманітніша інформація [13, 40]:

1. документальна (повний текст певної статті, книги, закону, аналітичного огляду та ін.);
2. бібліографічна (тематичний список літератури із вказівкою місця її зберігання);

3. фактографічна (відомості про дату реєстрації певної фірми; біографія конкретної особи; перелік і строки вступних іспитів до навчального закладу; репертуар театру тощо). До фактографічної інформації можна віднести й надання адрес web-ресурсів: сайтів фірм, тематичних порталів;

4. аналітична (гіпертекстова), отримана шляхом аналітико-синтетичної переробки відомостей з різних ресурсів мережі.

Отже, на сьогодні існує широкий спектр цифрових продуктів і послуг для використання в дистанційному обслуговуванні користувачів бібліотек ЗВО, роль і значення якого зросли в період пандемії. Електронні книги (підручники, посібники, конспекти лекцій, онлайн-курси тощо) стають основою дистанційної освіти. У цей складний період виникла нагальність тіснішого вбудовування університетської бібліотеки в освітній процес, поглибленої інтеграції електронних бібліотечних ресурсів до програмних комплексів, що забезпечують технологічну, інформаційну й комунікаційну складові дистанційного навчання. На думку багатьох вчених «роль бібліотеки в дистанційній освіті полягає не тільки в просуванні власних та зовнішніх інформаційно-бібліотечних електронних ресурсів до науково-освітнього простору, але й поширенні відкритих електронних ресурсів» [6, 11, 13, 20, 24, 33, 34, 46]. Саме на таких цифрових продуктах і сервісах робить наголос зарубіжна вчена [33], яка відзначає, що більшість видавництв, агрегаторів освітніх платформ в умовах пандемії відкрили доступ до цифрових продуктів та послуг. Але не всі бібліотеки змогли успішно адаптуватися. Цифрові технології сприяли не тільки розширенню дистанційного бібліотечного обслуговування, але й зумовили ряд проблем. Серед них дослідники називають такі ключові проблеми, пов'язані з цифровізацією:

- «техніко-технологічні (відповідність програмного забезпечення для одночасного використання великою кількістю користувачів, технологія обслуговування);

- комунікаційні (низький рівень ефективності взаємодії бібліотечного фахівця з користувачем);
- інформаційно-бібліотечні (недостатність необхідних електронних документів, слабка ідентифікація користувача, складне управління цифровими ресурсами і послугами);
- компетентностні (різне розуміння бібліотекарями і користувачами деяких термінів, недостатній рівень навичок бібліотечних працівників для роботи з новими сервісами)» [6, 34].

Таким чином, визначення різновидів та особливостей цифрових продуктів і послуг дозволило сформулювати уявлення про їх різноманіття та необхідність системного запровадження в практиці роботи бібліотек. В бібліотечно-інформаційному обслуговуванні може застосовуватися значний спектр цифрових ресурсів і сервісів, а їх вибір залежить від мети та інформаційного запиту користувача. Саме це й накладає особливості на організацію системи дистанційного обслуговування користувачів в бібліотеках закладів вищої освіти.

## **1.2. Особливості організації системи дистанційного обслуговування користувачів університетських бібліотек**

Переосмислення ролі та місії бібліотеки ЗВО в умовах інформатизації суспільства зумовило впровадження в бібліотечну діяльність дистанційних форм обслуговування своїх користувачів, виробництва цифрових продуктів та використання цифрових послуг. Цей процес значно активізувався в період переходу освітнього процесу повністю на дистанційну форму.

Як зазначає провідна українська бібліотекознавиця О. Воскобойнікова-Гузєва, «важливою умовою розвитку бібліотек стає їх технічна та моральна модернізація, пов'язана з переходом провідних ВНЗ на новий рівень



інформатизації з використанням інформаційно-комунікаційних технологій» [12].

Для розкриття сутності та особливостей організації дистанційного обслуговування користувачів бібліотек ЗВО доцільно звернутися до розуміння ключових понять «дистанційний», «дистанційне навчання» та «дистанційне інформаційно-бібліотечне обслуговування».

Під словом «дистанційний» розуміється дія на певній дистанції, на певній відстані від кого-небудь або чого-небудь. Відповідно до «Положення про дистанційне навчання», «під дистанційним навчанням розуміється індивідуалізований процес набуття знань, умінь, навичок і способів пізнавальної діяльності людини, який відбувається за опосередкованої взаємодії віддалених один від одного учасників навчального процесу на базі сучасних психолого-педагогічних та інформаційно-комунікаційних технологій» [44]. Для дистанційного навчання необхідною є система технічного та кадрового забезпечення, до якої віднесено: апаратні засоби; інформаційно-комунікаційне забезпечення із достатньою пропускнуою здатністю каналів; програмне забезпечення спеціального призначення; веб-ресурси навчального характеру, створені кваліфікованим персоналом, що володіє технологіями дистанційного навчання. Дистанційна освіта характеризується гнучкістю графіку, оскільки може відбуватися в синхронному або асинхронному (відкладеному) режимі.

Розвиток дистанційної освіти сприяв й уточненню та поширенню поняття «дистанційне інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів». Варто підкреслити, що коректніше застосовувати термін «дистанційне», а не «віртуальне» обслуговування. Дефініцію цього поняття з точки зору обслуговування користувачів у бібліотеках першими запропонували зарубіжні вчені. Вони визначають дистанційне бібліотечне обслуговування як «обслуговування користувачів на відстані, коли користувач є фізично відсутнім в бібліотеці, а обслуговування здійснюється з використанням сучасних

інформаційно-комунікаційних технологій без часових, територіальних, статусних та інших меж окрім додержання авторських прав» [19].

Дистанційне обслуговування користувачів бібліотек суттєво відрізняється від традиційного, по-перше, тим, що користувач отримує можливість вільного доступу до комплексу необхідних йому різноманітних інформаційних ресурсів; по-друге, тим, що користувач має можливість використовувати інформацію незалежно від місця знаходження та часу.

До особливостей дистанційного обслуговування користувачів бібліотек ЗВО відносять не тільки оперативність задоволення інформаційних потреб користувача, який знаходиться за межами бібліотеки, не лише обслуговування користувачів через бібліотечний веб-сайт, сервіси соціальних мереж, але й надання ресурсів та послуг через локальну університетську систему типу Moodle, мобільні технології. Також, на відміну від інших типів бібліотек, в університеті пріоритетними є електронні навчальні матеріали, віртуальні тренажери, пакети текстових завдань тощо. Специфічними ознаками системи дистанційного бібліотечного обслуговування користувачів стають нелінійність, інтерактивність, гнучкість, багатоканальність, можливість оперативно й якісно надавати різноманітну інформацію. Зростає значення мультимедійних продуктів, які не мають аналогів в традиційній діяльності бібліотек. Поєднання різних видів інформації – текст, графіка, аудіо, відео, анімація, голографія – дозволяють продукувати оригінальні ресурси відповідно до інформаційних потреб користувачів бібліотек.

Пошуки резервів підвищення ефективності системи обслуговування користувачів пришвидшують процес адаптації бібліотек до новітніх освітніх та комп'ютерних технологій. Одним із таких напрямів, що сприяв розгортанню дистанційного бібліотечного обслуговування користувачів, було впровадження технології «Бібліотека 2.0» на основі Web 2.0. Як результат — поширення використання бібліотеками таких інструментів як блоги, RSS, wikis та інше. Бібліотеки ЗВО активно впроваджують й інструменти та сервіси наступних

покоління Web - Web 3.0., Web 4.0 [23, 28, 37]. Опанування цих інновацій сприяло:

- оперативному доступу до інформації та знань,
- залученню користувачів до формування інституційних репозитаріїв,
- розширенню доступу через бібліотечний сайт до електронних баз даних,
- просуванню бібліотечних ресурсів і послуг в соціальних мережах,
- організації віртуальної довідкової служби,
- впровадженню мобільного маркетингу.

Як зазначають фахівці, в умовах карантинних обмежень доступу до приміщень бібліотек, спричинених поширенням Covid-19, послуга «віртуальна довідка» виявилася найбільш затребуваною [6, 34].

Дистанційне обслуговування користувачів у бібліотеках ЗВО реалізується у різноманітних формах:

- дистанційне попереднє замовлення документів, бронювання, продовження терміну використання;
- дистанційний доступ до повнотекстових наукових та навчальних документів, зокрема в інституційному репозитарії, базах даних (власних, передплачених, із відкритих ресурсів);
- дистанційні довідково-бібліографічні послуги (використання бібліографічних, реферативних, аналітичних БД; віртуальна довідка);
- дистанційне інформування на сайті бібліотеки та в різних соціальних мережах і сервісах бібліотечних віртуальних виставок, презентацій, інтернет-конференцій, відео, мультимедіа заходів;
- дистанційний пошук із однієї точки доступу різних колекцій і документів;
- дистанційне консультування користувачів бібліотек з приводу пошукових інструментів, використання електронних ресурсів тощо.

Консультування необхідне тому, що не всі користувачі мають знання щодо специфіки роботи різних пошукових систем, принципів побудови

пошукових запитів, вміння працювати з лінгвістичним забезпеченням тощо. Як підкреслюють фахівці: «саме бібліотекар може допомогти користувачеві правильно сформулювати запит та здійснити пошук необхідної інформації. Для розвитку у студентів цих умінь бібліотеки ЗВО проводять традиційні і віртуальні екскурсії, лекції, бесіди, бібліографічні огляди, тренінги, майстер-класи» [16].

У процесі дистанційного обслуговування користувачів важливим завданням бібліотекарів стає налагодження ефективної взаємодії з ними. Першочергового значення набуває надання оперативної відповіді на сотні запитів, розміщених на сторінках бібліотеки у соціальних мережах як здобувачами, так і науковцями. Популярним запитом здобувачів є допомога у коректному пошуку літератури для написання курсових, бакалаврських, магістерських робіт. «Важливим є те, що віддалені послуги бібліотеки користуються попитом – читачі активно долучаються до застосування нових можливостей в сучасних умовах» [46]. На це звертають увагу як вчені, так й практики [3, 10, 16, 23].

До особливостей дистанційного обслуговування користувачів університетськими бібліотеками варто віднести таку послугу як «визначення індексу УДК» [16]. Така послуга під час карантину була переведена в дистанційну.

Серед дистанційних послуг, що набувають популярності серед користувачів бібліотек ЗВО, можна також назвати мультимедіа послуги, доступ до наукометричних баз Web of Science та Scopus, консультації щодо їх використання, підбір журналів для подання публікацій науковців і викладачів університету, оцифрування документів та підручників за запитом користувачів. Однією із затребуваних інформаційно-бібліотечних послуг для науковців і викладачів університетів стає моніторинг наукових публікацій на міжнародному рівні, зокрема в наукометричних базах; визначення рейтингу вчених та викладачів університету на основі цитування їх наукових публікацій;

встановлення індексів впливовості наукових періодичних видань університету у міжнародному науково-інформаційному просторі.

Наприклад, в НТБ ДНУЗТ імені В.Лазаряна організовано аналітичну службу, яка здійснює наступні сервіси:

- «надання аналітичних звітів, довідок за результатами аналізу впливовості наукових досліджень та періодичних видань ДНУЗТ;
- упорядкування профілів університету в провідних наукових платформах;
- допомога науковцям у створенні авторських профілів в БД Scopus, Google Scholar, а також у бібліографічних менеджерах та спеціалізованих соціальних мережах, реєстрах ідентифікаторів автора ResearchID та ORCID;
- взаємодія з редакційними колегіями університетських періодичних видань щодо вдосконалення їх діяльності відповідно до міжнародних стандартів;
- укладання інтерактивних предметно-орієнтованих списків відповідно до напрямків діяльності університету» [27].

Крім вище зазначеного, фахівці бібліотек ЗВО беруть участь у пошуку зарубіжних авторів, які здійснюють дослідження за тою ж тематикою, що й науковці українського ЗВО; проводять бібліометричні дослідження щодо визначення актуальних тем у розвитку світової науки; вивчають інформаційні потреби користувачів бібліотеки.

До специфічних для бібліотеки ЗВО дистанційних послуг можна також віднести перевірку на плагіат статей, студентських кваліфікаційних робіт, дисертаційних досліджень.

Як приклад ефективності дистанційного обслуговування користувачів можна розглянути роботу Науково-технічної бібліотеки імені Г.І. Денисенка НТУУ «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Бібліотека надає віддалено довідки та консультації тим, хто потребує в цьому [46].

Також свої особливості дистанційного обслуговування користувачів має бібліотека Одеського національного політехнічного університету. Окрім дистанційного доступу до бібліотечного електронного каталогу, репозиторію, навчальних та методичних видань університету, віртуальних виставок, бібліотека надає своїм користувачам доступ до наукометричних платформ SCOPUS та Web of Science, до порталу Springer Link, до журналів видавництва Wiley.

Досвід застосування бібліотеками провідних вишів м. Дніпра мобільних технологій розкрито у статті О. Лесюк та А. Дворецької [30]. По-перше, автори відзначають, що мобільні онлайнві каталоги пропонують Науково-технічна бібліотека Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту ім. В. Лазаряна, Науково-технічна бібліотека Державного ЗВО «Національний гірничий університет» та бібліотека Українського державного хіміко-технологічного університету. По-друге, ці установи зосереджуються нині на впровадженні послуги «Library Publishing Services», про що вже відзначалося у підрозділі 1.1. Проте така послуга потребує детальнішого розкриття в межах магістерської роботи у зв'язку з тим, що вона взаємопов'язує декілька напрямів діяльності університетської бібліотеки. Цей вид дистанційних послуг також можна віднести до особливостей дистанційного обслуговування користувачів бібліотек ЗВО.

У публікаціях [27, 46] розкривається досвід НТБ ДНУЗТ імені академіка В. Лазаряна щодо застосування сервісу Library Publishing, спрямованого на підтримку наукових публікацій. Так, відзначається, що Library Publishing поєднує в собі декілька сервісів:

- «формування та підтримка інституційного репозитарію;
- участь бібліотеки в підготовці до видання університетських наукових журналів, зокрема перевірки бібліографічних посилань, перевірки на плагіат, а також інформаційному супроводу журнальних сайтів;

- переведення в цифрову форму та збереження цифрових архівів на сайтах журналів;
- здійснення реєстрації університетських видань в міжнародних директоріях Ulrichsweb™ Global Serials Directory та одержання ISSN (print) й ISSN (on-line) на журнали;
- проведення консультацій стосовно Open Journal Systems (OJS);
- надання допомоги редакціям університетських журналів в початковому налаштуванні журналу на OJS трьома мовами: українською, російською, англійською;
- отримання та розподіл Digital Object Identifier (DOI) між редакціями університетської періодики» [46].

Досвід обслуговування користувачів бібліотекою Львівської політехніки розкриває Н. Кравчук [28]. До найважливіших складових цього процесу віднесено повне, оперативне, якісне задоволення інформаційних потреб (ІІ) користувачів на засадах традиційних та дистанційних форм і методів. З цією метою бібліотека «здійснює дослідження ІІ своїх користувачів, вивчає стан використання бібліотечних продуктів та послуг, зокрема в умовах дистанційного обслуговування. Так, наприклад, у 2015 р. фахівці бібліотеки для дослідження ІІ користувачів використали такі методи: моніторинг ІІ, опитування, анкетування 125 користувачів, аналіз запитів. За результатами аналізу було виявлено, що тільки 53% опитаних користуються бібліотечним сайтом і 15% — звертаються до сторінки в соціальних мережах. Це спонукало фахівців активізуватися щодо просування таких інформаційно-бібліотечних послуг як: електронна розсилка, додаткові онлайн-сервіси тощо» [28].

Заслуговує на увагу база даних бібліотеки Житомирського державного університету імені Івана Франка, яку бібліотечні фахівці позиціонують як ефективну електронну платформу для запровадження дистанційного навчання студентів. На її базі надається постійний і надійний доступ викладачів та студентів університету до електронних навчально-методичних комплексів, які

адаптовані до вивчення основних та вибіркових навчальних дисциплін, що викладаються студентам всіх форм навчання [16].

Наразі більшість бібліотек ЗВО України ведуть активну діяльність у соціальних мережах. Представництво українських бібліотек у соціальних мережах є предметом вивчення багатьох фахівців та вчених. Заслужують на увагу результати дослідження Т. Гранчак, яка об'єднала соціальні мережі, що використовують бібліотеки, у декілька груп: соціальні мережі мультимедійного контенту (Facebook, Twitter); візуального, графічного та відеоконтенту (Flickr, Pinterest, Instagram, YouTube); аудіоконтенту (iTunes) [15]. Інша вчена [32] на основі аналізу просування українських та зарубіжних бібліотек до соціальних мереж виявила їх тяжіння до мереж, які Т. Гранчак віднесла до мультимедійного та відео контенту.

У цьому контексті цікавими є результати опитування викладачів, фахівців, аспірантів та студентів випускових курсів стосовно того, чи використовують вони соціальні мережі для взаємодії з бібліотечними фахівцями. За даними опитування дослідники встановили, що більшість користувачів позитивно ставляться до взаємодії з бібліотечними фахівцями через соціальні мережі, зокрема Facebook. Крім того вони відзначили, що такий підхід краще привертає їх увагу до бібліотечних продуктів та послуг. Проте вони здебільшого звертаються до інституційного репозитарію, оскільки в цьому ресурсі розміщені матеріали, необхідні для навчального і наукового процесу. Це доводить, що однією з особливостей дистанційного обслуговування користувачів бібліотеки ЗВО є організація їх доступу до репозитарію. Загалом у бібліотечній практиці відбувається не тільки формування інституційних репозитаріїв, але й самостійних цифрових архівів навчальних матеріалів, електронних архівів дисертацій, електронних журналів. На цей факт звернула увагу О. Мар'їна [32], яка визначила їх кількісні та якісні характеристики в досвіді роботи українських наукових бібліотек.



Таким чином, система дистанційного обслуговування користувачів бібліотек ЗВО має свої структурні та змістовні особливості, які спрямовані на підвищення ефективності навчального і наукового простору університету.

## РОЗДІЛ 2

### СУЧАСНИЙ СТАН СИСТЕМИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ УНІВЕРСИТЕТСЬКИХ БІБЛІОТЕК

#### **2.1. Зарубіжний досвід дистанційного обслуговування користувачів університетських бібліотек**

Дослідження особливостей системної організації дистанційного обслуговування користувачів університетських бібліотек зумовлює доцільність звернення до зарубіжного досвіду. Бібліотеки ЗВО провідних країн світу, як правило, є лідерами в провадженні новітніх оригінальних підходів до обслуговування своїх користувачів. Їх досвід може бути корисним для запозичення бібліотеками українських університетів.

Як вже зазначалося, під час карантинних обмежень дистанційні форми і методи обслуговування користувачів університетських бібліотек отримали стимул для активного поширення та розвитку. У зарубіжних публікаціях звертається увага на необхідність формування якісно нового рівня системи дистанційного обслуговування користувачів через: опанування найновіших форм і засобів цифрової та аналітичної обробки різноманітних інформаційних ресурсів; управління потоками навчальних та наукових видань в соціальних мережах; включення інформаційно-бібліотечних ресурсів в інституційні мережі дистанційної освіти типу Moodle; застосування мобільних технологій доповненої реальності.

У сучасних умовах нестабільності інформаційного середовища, яке постійно змінюється, університетські бібліотеки знаходяться в постійному пошуку нових можливостей задоволення користувацьких запитів і потреб, все активніше вбудовуються у цифровий науково-освітній простір. Це потребує формування у бібліотечного персоналу системи цифрових компетентностей та підтримки тісних зворотних зв'язків з користувачами. І в цьому процесі

важлива роль залишається за бібліотекарями–предметниками, зокрема в аспекті консультування як студентів, так й викладачів; надання допомоги у підборі, пошуку необхідних навчальних та наукових матеріалів за певними темами та проблемами. Разом з тим, «дистанційне обслуговування користувачів зумовило формування гібридної структури, в якій бібліотекарі можуть вирішувати і предметні, і функціональні завдання» [50].

Безперечно, бібліотеки ЗВО мали достатній досвід впровадження дистанційного обслуговування своїх користувачів. Однак таке обслуговування доповнювало традиційні форми: «користувачі мали можливість обирати спосіб одержання необхідної інформації або використовувати додатково поряд з фізичним зверненням до бібліотеки дистанційний доступ до електронних інформаційно-бібліотечних ресурсів та послуг. У період повного переходу вишів на дистанційне навчання бібліотеки активізували формування цифрових колекцій освітнього контенту із забезпеченням прав інтелектуальної власності. Значне місце у зарубіжному досвіді у цьому аспекті відводиться інституційним та національним депозитаріям як основі генерування цифрових продуктів та послуг» [11].

Також багатьма фахівцями відзначається актуальність віртуальних консультацій, які бібліотечні фахівці надають викладачам і студентам стосовно використання онлайн-навчальних матеріалів, пошукових технологій в інформаційно-бібліотечних ресурсах [6, 11, 13, 41].

На сайтах університетських та національних бібліотек Великої Британії, Канади пропонується значна кількість віртуальних виставок та презентацій з використанням слайд-шоу. Деякі з них доповнені різноманітними сучасними інструментами перегляду матеріалу, зокрема: зміна масштабу, вибір варіанту перегляду, мультимедіа, 3D-технології тощо [49].

В умовах повного дистанційного навчання в бібліотеках Китаю, Данії та багатьох інших країн набула поширення практика обслуговування на засадах створення персональної сторінки користувача із захищеним доступом. Такий

підхід дозволяє кожному викладачу чи студенту переглядати статус своїх замовлень, зберігати дані про цифрові документи [49, 52]

Цікавим є досвід університетських бібліотек іспаномовних країн, які в складних умовах пандемії працювали у різних режимах: повністю онлайн, змішаному режимі, традиційний з обмеженнями, пов'язаними з пандемією (використання медичних масок, дезінфекцій тощо) [13]. Найбільша кількість бібліотек надавала послуги тільки в дистанційній формі, значно менше бібліотек поєднували роботу за межами бібліотеки з фізичною присутністю, а найменше бібліотек обслуговували користувачів традиційно, але з можливістю дистанційного доступу до бібліотечних ресурсів та послуг (рис 2.1).

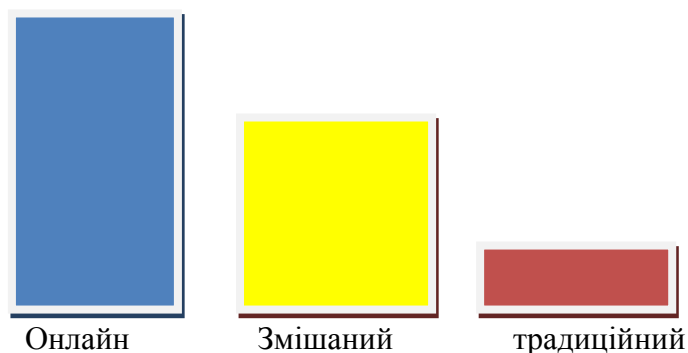


Рис. 2.1. Режими обслуговування користувачів в іспаномовних країнах за дослідженням зарубіжних вчених

Варто звернути увагу на діяльність бібліотеки університету Сан-Франциско де Кіто та бібліотеки університету Кастілья-ла-манча, які пропонували користувачам достатньо змістовний та зручний за структурою вебсайт, а також велику кількість зручних акаунтів в соціальних мережах. Це, зокрема, Facebook, Twitter, YouTube та Instagram, Flickr, LinkedIn, Spotify, TikTok. Можливості Flickr бібліотека використовує для розміщення своїх фотографій та відеоматеріалів, тематичних фото- та відео-добірок. На інтернет-сервісі Spotify бібліотека університету Сан-Франциско де Кіто створює плейлисти з музикою на різну актуальну тематику. Саме плейлист «Що послухати на карантині під час читання» є одним із найяскравіших прикладів.

Бібліотека університету Кастілья-ла-манча веде тематичний блог «Дозвілля на карантині».

Популярними серед пропозицій зарубіжних бібліотек є мобільні послуги. Для їх реалізації бібліотечний веб-сайт пристосовують до навігації мобільним браузером, що дозволяє користувачам зі своїх смартфонів переглядати електронні бібліотечні ресурси, робити замовлення, знайомитися з віртуальними виставками, консультуватися з бібліотечними працівниками. В свою чергу, бібліотечні фахівці одержали можливість для налагодження оперативного зворотного зв'язку зі своїми користувачами.

Варто зауважити, що під час дослідження дистанційного обслуговування користувачів бібліотек ЗВО було виявлено цікавий аналіз бібліотечного обслуговування в період карантину національними бібліотеками 22 країн світу [49]. Бібліотеки пропонують широкий спектр дистанційних послуг, застосовують технології інтернет-маркетингу, впроваджують мультимедійні технології, надають можливості онлайн запису до бібліотеки та замовлення документів. Деякі з національних бібліотек з метою підвищення якості дистанційного обслуговування використовують особливі електронні сервіси. Так, «на сайті Національної бібліотеки (НБ) Іспанії можна знайти сервіс зворотного зв'язку щодо пропозицій та скарг; НБ Польщі здійснює експортування посилань в системи управління інформацією, зокрема бібліографічні менеджери; НБ Португалії проводить дистанційне навчання методам пошуку документів в бібліотечних електронних ресурсах» [49].

Важливе значення в дистанційному обслуговуванні користувачів має «наявність в університеті високотехнологічних електронно-бібліотечних систем; організація онлайн заходів; ефективність управлінських рішень з підтримки доступу до електронних ресурсів; консультування з широкого спектру питань» [34].

Разом з тим, багатьма дослідниками акцентується й на проблемах, що виявилися в бібліотечному обслуговуванні користувачів в період локдауну,

запровадженого внаслідок поширення Covid-19 [7, 33, 34, 46, 52]. Серед проблем виділяють, по-перше, комунікаційні, пов'язані зі встановленням взаємозв'язків, зворотного зв'язку з користувачами як на сайті бібліотеки, так й в соціальних мережах. Також відзначається проблема підтримки колективної роботи бібліотеки в умовах карантину.

По-друге, звертається увага на проблеми, пов'язані з недостатнім рівнем навичок та вмінь користувачів і бібліотечних фахівців працювати з сучасним цифровим інструментарієм. Розвиток бібліотеки університету в умовах дистанційної освіти як нової платформи онлайн-навчання зумовлює необхідність розвитку електронного контенту, розробку та проведення онлайн-курсів та практичних онлайн-тренінгів для бібліотекарів, таких як «Вступ до Moodle».

По-третє, під час переходу на повністю дистанційне обслуговування користувачів актуалізувалась проблема зближення бібліотечної діяльності з освітньою в аспекті створення, планування та організації доступу до відкритих освітніх електронних ресурсів.

По-четверте, окрім зазначених, науковці виділяють техніко-технологічні проблеми, відсутність документації на технологічні процеси та операції дистанційного обслуговування користувачів, розширення спектру послуг для забезпечення інформаційних потреб користувачів з обмеженими можливостями.

У Китаї бібліотекам ЗВО відводиться центральна роль в освітньому процесі, зокрема в організації дистанційного навчання студентів. Бібліотеки активно використовують нові можливості цифрових технологій для застосування в бібліотечному сервісі. Відбувається формування університетської бібліотеки як організаційної структури знань. Більше 94% бібліотек обслуговували користувачів під час карантинних обмежень виключно дистанційно [52]. Більшість послуг викладачі і студенти отримували через веб-сайт. Це і доступ до електронних ресурсів бібліотеки, і вільний доступ до різних баз даних та баз знань за межами бібліотеки, і доступ до різноманітних сервісів.

Високою якістю дистанційного обслуговування користувачів характеризується робота бібліотек таких університетів: Sichuan University, Tongji University, Yunnan University, China Agricultural University, Zhengzhou University, Ankang University. Нова цифрова парадигма зумовила оптимізацію та модернізацію університетських бібліотек South China University of Technology Library, Wuhan University of Technology Library у якості медіа платформи. Більшість університетських бібліотек Китаю пропонують мультимедійні продукти; здійснюють пошук освітніх ресурсів, курсів тощо; організують консультації.

Бібліотекарка Ankang University здійснила компаративний аналіз діяльності бібліотек китайських та італійських університетів, що дозволило їй стверджувати про більшу ефективність китайських університетських бібліотек в дистанційній освіті порівняно з італійськими [52]. Вона обґрунтовує такий результат тим, що бібліотеки китайських університетів визначали пріоритетом інтеграцію до дистанційної освіти, стали центральною платформою забезпечення навчального процесу необхідними документами, мультимедійними ресурсами, сучасними сервісами і новітніми інструментами. Бібліотеки італійських університетів, які також пропонують широкий асортимент цифрових ресурсів і послуг, надають перевагу: психологічним аспектам, культурним заходам, віртуальним виставкам і екскурсіям, тренінгам та дискусіям.

Заслуговують на увагу результати проведеного китайською дослідницею опитування 64 студентів та 38 викладачів [52]. Загалом їм було запропоновано 12 питань, які спрямовано на визначення ролі бібліотеки в дистанційній освіті через виявлення частоти використання різних бібліотечних сервісів (Додаток Б). Це дозволило встановити, якій формі навчання та бібліотечного обслуговування віддають перевагу викладачі, і якій студенти (рис. 2.2.).

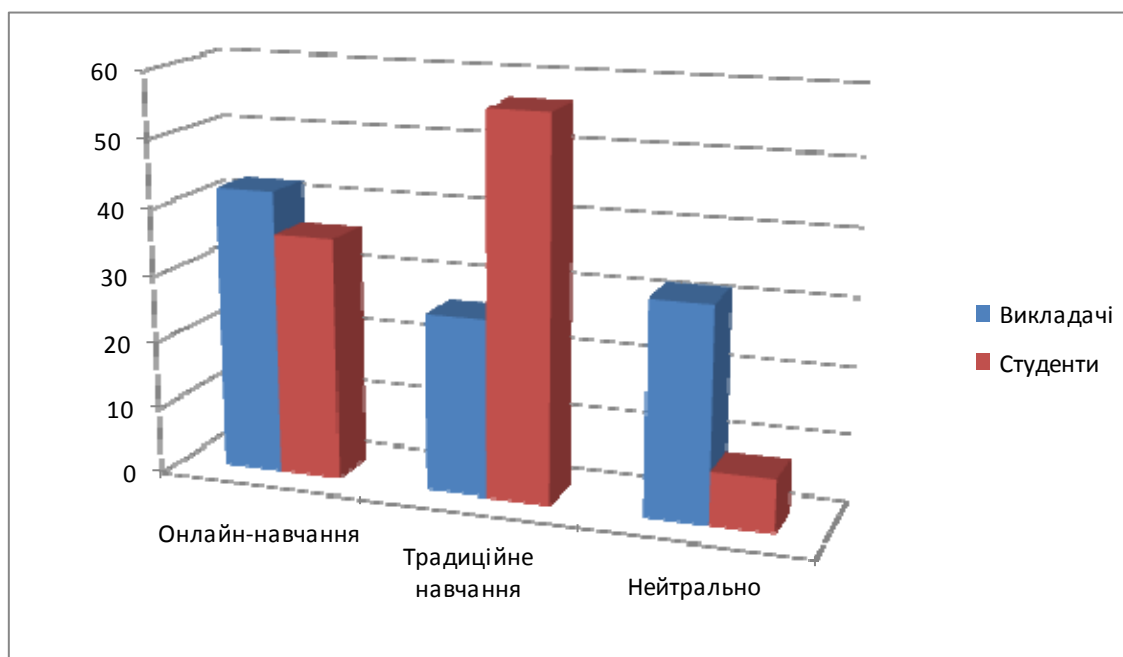


Рис. 2.2. Ставлення викладачів та студентів до різних форм освітнього процесу

Із діаграми ми бачимо, що у ставленні викладачів та студентів до дистанційної освіти великої різниці немає. Разом з тим, можна зробити висновок, що викладачі Китаю виявилися більше підготовленими до онлайн-навчання, ніж студенти, які віддають перевагу традиційним формам освітнього процесу. Вони пояснюють це можливостями безпосереднього спілкування, ефективнішої колективної практики під час традиційних занять.

Також цікавими є результати про ставлення викладачів та студентів до дистанційного бібліотечного обслуговування (рис. 2.3).

Діаграма наглядно показує, що майже всі респонденти позитивно ставляться до дистанційного одержання інформації з бібліотеки. Проте 5,3% викладачів та 4,7% студентів негативно ставляться до дистанційних форм бібліотечного обслуговування і досить високий процент викладачів та студентів, які не змогли надати відповідь. Можна навіть припустити, що саме 10,5% викладачів та 14,1% не зверталися до бібліотеки в дистанційному режимі.



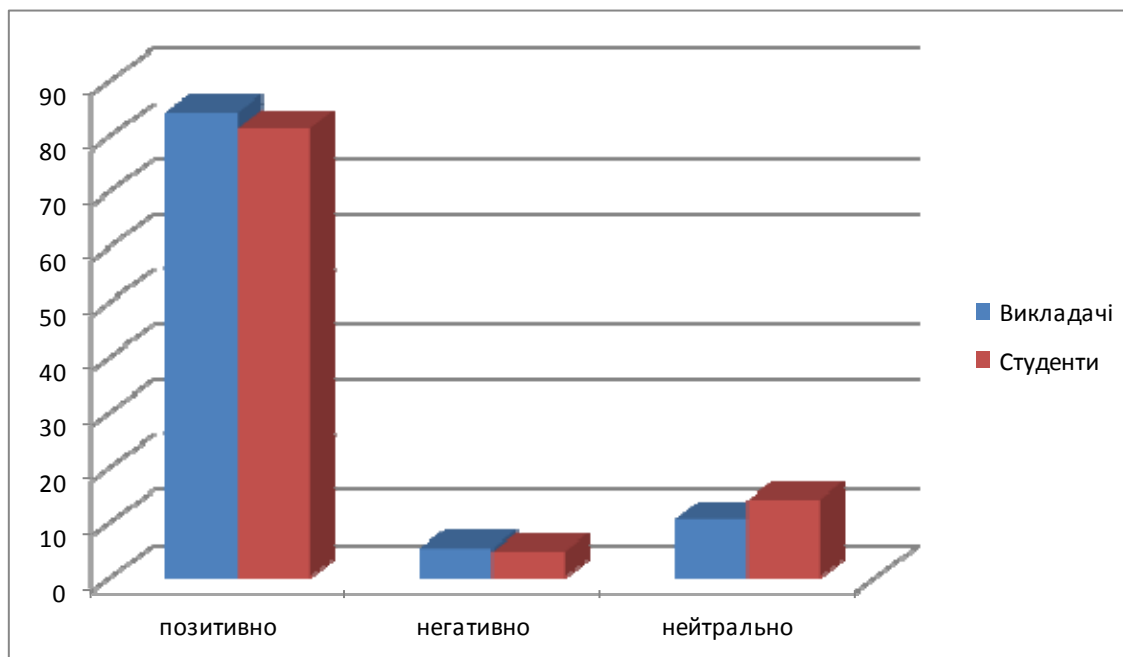


Рис. 2.3. Ставлення викладачів та студентів до дистанційного бібліотечного обслуговування

Визначальна роль університетських бібліотек у дистанційній освіті доводиться наступними даними (табл. 2.1).

Таблиця 2.1.

Роль університетської бібліотеки в дистанційній освіті

№ п/п	Критерії оцінки	Викладачі %	Студенти %
1	Комфортність онлайн-бібліотечного сервісу	84,2	92,2
2	Використання мультимедійних навчальних ресурсів	63,2	73,4
3	Доступ до відкритих освітніх ресурсів	63,2	34,4
4	Замовлення через МБА	42,1	37,5
5	Участь в онлайн-бібліотечних курсах	28,9	26,6

Отже, освоєння бібліотеками ЗВО нових принципів і підходів, технологічних рішень, активне впровадження різноманітних цифрових інструментів трансформує саму бібліотеку, удосконалює систему бібліотечного обслуговування, що суттєво підвищує роль бібліотеки в цифровому середовищі.

Університетські бібліотеки різних країн активно спілкуються в межах міжнародних конференцій та семінарів у різних форматах: традиційному з використанням презентацій, дистанційному чи гібридному. Заслуговує на увагу досвід зарубіжних бібліотек, представлений на онлайн-зустрічі 2020 «Життя бібліотек в період пандемії» [7].

Особливості університетської бібліотеки для мов і цивілізацій (Париж, Франція) полягають в тому, що це – навчальна бібліотека, оскільки бібліотечні фахівці здійснюють обслуговування студентів і викладачів; наукова бібліотека – обслуговування дослідників; загальнодоступна бібліотека – обслуговує всіх бажаючих. Крім того, серед її особливостей виділяють побудову цифрової інфраструктури на платформі хмарних технологій, що дозволяє розширювати цифрові послуги для користувачів. Характерною рисою для дистанційного обслуговування користувачів є сервіс онлайн-реєстрації, доступ до електронних ресурсів відповідно до фаху університету, формування колекцій відкритих онлайн-курсів, аудіо та відео ресурсів, дидактичних матеріалів тощо.

Університетські бібліотеки США – Нью-Йоркського університету та Гарвардського університету особливу увагу приділяють проблемам підвищення якості дистанційного обслуговування користувачів. Бібліотека Гарвардського університету розгорнула довідково-бібліографічне дистанційне обслуговування користувачів, доступ до власних та глобальних електронних ресурсів в різних форматах. Бібліотека Нью-Йоркського університету:

- «організує доступ до електронних книг (більше 20 млн.), періодичних видань (100 тис.), підписних електронних баз (1200), колекцій потокового відео (98), цифрових колекцій рідкісних видань;

- надає інформацію про комерційні БД, які частково або повністю відкрили свої ресурси для використання;

- використовує можливості Zoom для семінарів, тренінгів, лекцій, презентацій;

- опановує сучасні інструменти управління проектами» [7].

Наукова бібліотека Білоруського національного технічного університету (БНТУ) має значний досвід в організації дистанційного обслуговування користувачів. Фахівці бібліотеки пропонують через веб сайт та соціальні мережі такі сервіси:

- віртуальна довідкова служба;
- електронна доставка документів;
- віддалений доступ до відкритих електронних ресурсів;
- доступ до власних електронних ресурсів, зокрема електронних каталогів, баз даних, репозитарію;
- віртуальні виставки, новини;
- консультації з реєстрації та актуалізації авторських профілей в наукометричних базах.

Бібліотекарі БНТУ зазначають підвищений попит серед користувачів бібліотеки до нового цифрового продукту — Інтернет-дайджесту «InfoGenerator». Цей продукт охоплює тематичні огляди видань із електронних колекцій бібліотеки за навчальними дисциплінами університету, анотації до ресурсів відкритого доступу.

Заслуговує на увагу взаємодія бібліотеки БНТУ з науково-технологічним парком «Політехнік» та дослідним заводом «Політехнік» [7]. Дистанційні форми обслуговування фахівців зазначених структур полягають у здійсненні консультацій, зокрема стосовно патентного пошуку та організації дистанційного доступу до унікальних колекцій бібліотеки.

Прискорений розвиток цифровізації бібліотек потребує відповідних цифрових компетенцій, на що звертають увагу як зарубіжні науковці і практики, так й українські. Як зазначає О. Онищенко, «сьогодні недостатньо обслуговування користувачів бібліотек конкретними документами. Їм необхідна синтетична, тематична інформація з різних джерел» [39].

Таким чином, проведений аналіз складових систем дистанційного обслуговування в бібліотеках провідних країн світу дозволив виявити особливості, серед яких найголовнішими є зближення бібліотечної діяльності з викладацькою; активне впровадження широкого спектру цифрових продуктів і сервісів. Крім того, важливе значення має узагальнення проблем, які виникають в процесі дистанційного обслуговування. Загалом, досвід зарубіжних колег є надзвичайно корисним і заслуговує на подальше поглиблене вивчення та впровадження в практику роботи українських бібліотек.

## **2.2. Досвід запровадження системи дистанційного обслуговування користувачів бібліотеками харківських ЗВО**

Вивчення спектру цифрових продуктів і послуг, які виробляються зарубіжними університетськими бібліотеками за для реалізації дистанційного обслуговування користувачів здійснювалося для порівняння їх досвіду з практикою роботи університетських бібліотек України, зокрема харківських ЗВО.

За результатами дослідження встановлено, що серед більшості користувачів бібліотек харківських ЗВО набувають популярності цифрові продукти і послуги, які пропонуються їм дистанційно. Серед них:

- електронні документи (книги, статті);
- презентації електронних книг;
- електронні огляди нових надходжень;
- замовлення на оцифровку друкованих одиниць зберігання бібліотечного фонду;
- віртуальна довідка;
- онлайн-консультації бібліотекарів.

Під час карантину бібліотеки харківських університетів переглянули підходи до організації обслуговування користувачів. Основним стало дистанційне надання доступу до електронних ресурсів та бібліотечних сервісів. Бібліотеки оперативно адаптували бібліотечне середовище для дистанційного обслуговування користувачів на основі використання популярних соціальних мереж та месенджерів. Отже, неодмінною умовою здійснення якісного дистанційного бібліотечного обслуговування користувачів є формування бібліотекаря цифрової епохи. Відбувається створення принципово нових видів інформаційно-бібліотечних продуктів, організація доступу до віддалених та локальних баз даних, інформаційних продуктів та сервісів.

Бібліотеки переглядають та змінюють підходи загалом до бібліотечного обслуговування. Фахівці сучасної бібліотеки знаходяться у постійних пошуках нових можливостей, нових інструментів, нових форм і методів задоволення читацького попиту.

Заслуговує на увагу досвід формування системи дистанційного обслуговування користувачів в науковій бібліотеці Харківського національного університету радіоелектроніки (ХНУРЕ), яка є однією із провідних університетських бібліотек регіону. В звіті зазначається, що «бібліотека сприяє створенню знань шляхом впровадження інноваційних послуг та ресурсів для викладання, навчання та дослідження» [53].

Місією закладу є «сприяти удосконаленню викладання і науки в ХНУРЕ, інтелектуальному зростанню і творчості учасників освітнього процесу через створення інноваційних сервісів та навчання ефективному використанню навичок критичного оцінювання інформаційних ресурсів, пропонуючи допомогу в дослідженнях» [53].

Бібліотека обслуговує користувачів як в приміщенні бібліотеки, так й дистанційно. Бібліотекарі ХНУРЕ, по-перше, формують власні цифрові ресурси; по-друге, здійснюють передплату та, по-третє, надають доступ до віддалених інформаційних ресурсів. Для дистанційного обслуговування користувачів

бібліотека використовує весь комплекс електронних ресурсів та сервісів.

Електронні ресурси власної генерації:

- електронний каталог, який формується на основі АІБС «УФД/Бібліотека»;
- електронна бібліотека ХНУРЕ (ЕЛБ) включає комплекс повнотекстових документів: науково-методичні матеріали (вказівки, рекомендації, курси лекцій та завдання до них, системи оцінювання та інше); наукова література (монографії, збірники); довідники, стандарти, статті та інше;
- електронний архів відкритого доступу EIAr KhNURE, який зареєстрований у світовій Директорії відкритих архівів (OpenDOAR) та поєднує в собі унікальні повнотекстові колекції (рис. 2.4);

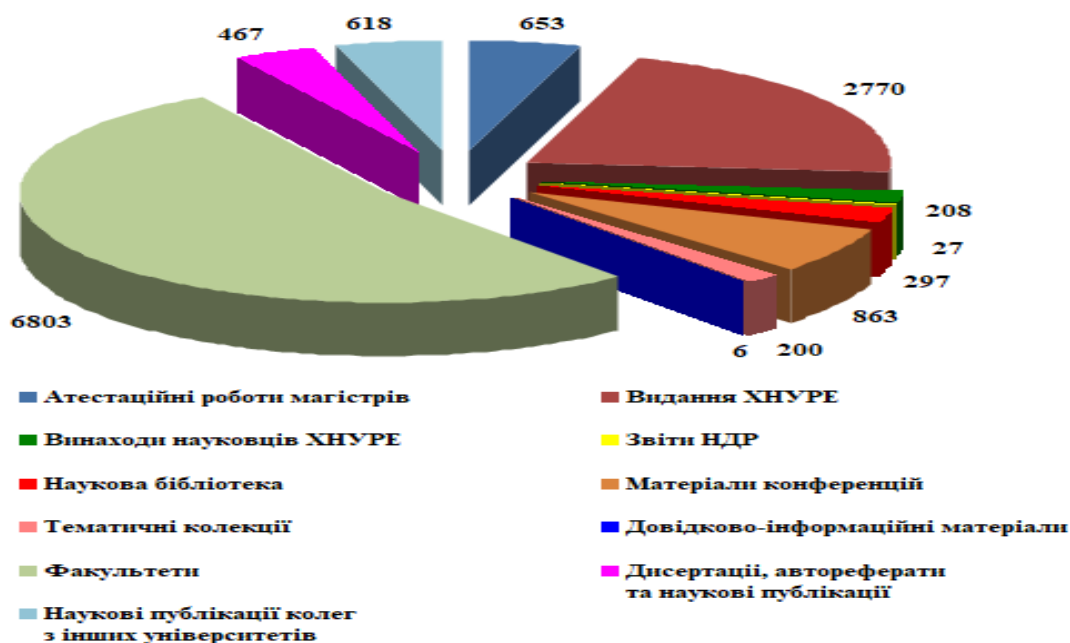


Рис. 2.4. Колекції електронного архіву EIAr KhNURE

- електронна повнотекстова колекція – комплекси навчально-методичного забезпечення (КНМЗ), яка постійно оновлюється та коригується;
- електронна колекція кваліфікаційних робіт магістрів.

Ключова роль в реалізації дистанційного обслуговування користувачів належить бібліотечному веб-сайту. Через цей комунікаційний канал бібліотека

пропонує інформацію про ресурси та послуги, сервіси для віддалених користувачів. Варто зазначити, що сервіси бібліотеки не поступаються університетським бібліотекам провідних європейських країн. Так, науковою бібліотекою ХНУРЕ реалізовано сервіс дистанційного замовлення документів, пропонується послуга пошуку тематичної інформації в електронному каталозі, надається можливість авторизованого входу користувача з доступом до особистого е-формуляру, організується доступ до передплачених та власних БД, здійснюється електронна розсилка користувачам-підписникам про нові надходження.

Для підтримки веб-сайту бібліотека використовує такі інформаційні системи та інструменти:

- PHP 7, MySQL, Oracle DB, Memcached, Nginx;
- Frameworks OctoberCMS, Laravel 5.1, Eloquent ORM; Frontend Twitter Bootstrap 3, jquery, ckeditor, datatables, fontawesome, animate, wow, qrious, editable, select 2, labelauty, cycle2, Disqus;
- Технології ООП, ORM, адаптивний веб-дизайн, AJAX, DHTML;
- Стандарти HTML5, CSS3, PSR 1, PSR 4, SQL, RDBMS;
- Шифрування даних в OpenVPN.

З метою надання допомоги користувачам щодо орієнтації в бібліотечних продуктах і сервісах на сайті бібліотеки створено новий розділ «Відеоінструкції», в якому надаються 12 відеофайлів з інструкціями та правилами користування віртуальними послугами та електронним каталогом бібліотеки; правила використання віртуального квитка користувача; покрокова інструкція реєстрації на сайті бібліотеки; правила користування "Комплексом навчально-методичного забезпечення" (КНМЗ).

Також заслуговують на увагу інструменти посилення взаємозв'язків з користувачами бібліотеки через сайт. Для цього на бібліотечному сайті додано опцію «Skype-зв'язок користувача з бібліотекою», яким вже неодноразово скористалися викладачі та студенти ХНУРЕ.

Детальне ознайомлення з сайтом бібліотеки та звітом про її роботу за 2020 рік свідчить про зростання його привабливості, зокрема зростає кількість відвідувань та кількість користувачів, які обслуговуються дистанційно (табл.2.2). Відвідування бібліотечного веб-сайту суттєво збільшилося у 2020 р., порівняно з 2018 р. кількість звернень зросла на 5644.

Дані таблиці показують, що незважаючи на зменшення переглянутих сторінок, якість використання сайту зростає, про що свідчить збільшення кількості здійснення сеансів. Якщо у 2018 р. їх було більше 36 тис., то в 2020 р. – більше 41 тис.

Таблиця 2.2.

**Динаміка дистанційного обслуговування через веб-сайт  
наукової бібліотеки ХНУРЕ**

<i>Рік</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
Переглянуті сторінки	106031	96864	95004
Здійснені сеанси	36357	38078	41298
Зареєстровані віддалені користувачі	1844	2132	4960
Відвідування сайту бібліотеки	14457	17133	20101

«Користувачами Бібліотеки є студенти, аспіранти, науковці, викладачі, інші співробітники ХНУРЕ та особи, що здобувають другу вищу освіту, а також гості з інших бібліотек за проектом «Єдина картка читача бібліотек з во м. Харкова» та інші сторонні відвідувачі» [53].



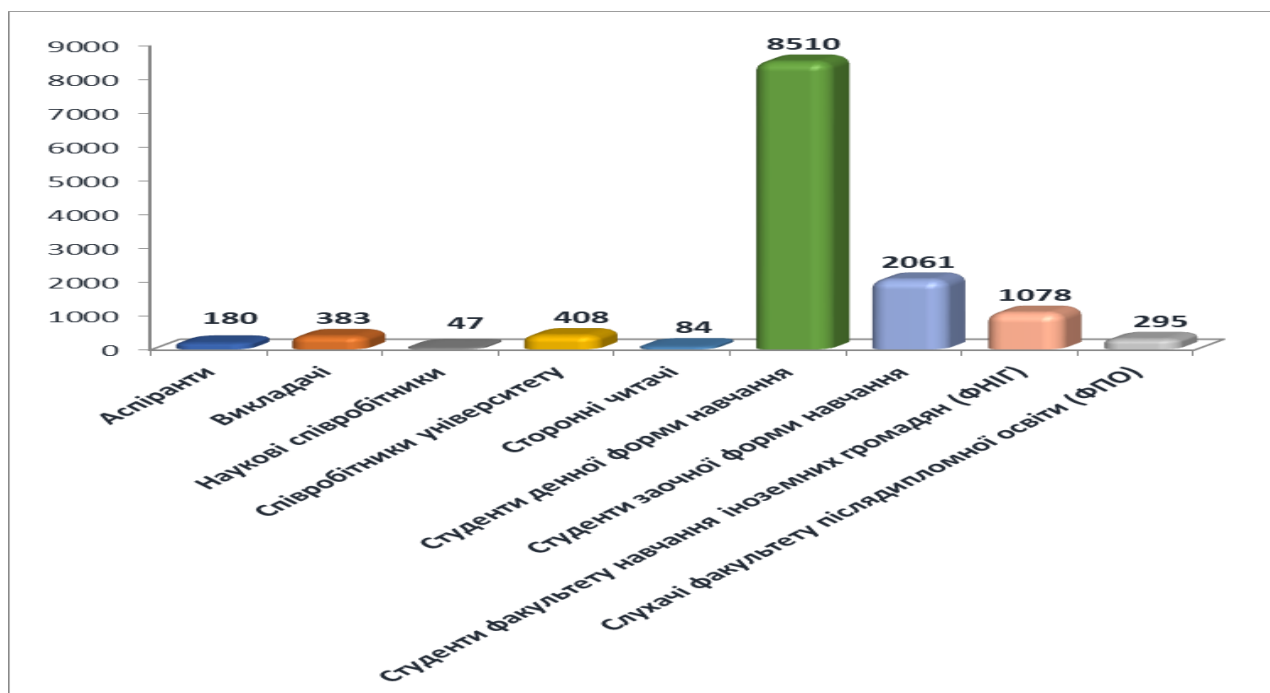


Рис. 2.5. Кількісний склад зареєстрованих користувачів бібліотеки ХНУРЕ

З метою обслуговування віддалених користувачів бібліотекою було створено, а у 2020 р. оновлено функціонал послуги «Попередній запис до наукової бібліотеки ХНУРЕ». Така послуга пропонується на двох розділах сайту: «Для сторонніх користувачів» та «Для співробітників ХНУРЕ». Через перший розділ здійснюється дистанційне обслуговування студентів та викладачів з інших ЗВО м. Харкова за проектом «Єдина картка читача бібліотек ЗВО м. Харкова». Цей проєкт започатковано у 2013 р. фахівцями Центральної наукової бібліотеки ХНУ імені В. Н. Каразіна. Власник картки одержує можливість онлайн-замовлення літератури на сайтах бібліотек-учасниць проєкту. Загалом картка надає можливість студентам, аспірантам, викладачам, науковцям із харківських ЗВО, які є учасниками проєкту, безкоштовний доступ як до електронних ресурсів та послуг бібліотек-учасниць проєкту, так й до фонду друкованих видань.

Варто підкреслити, що бібліотека ХНУРЕ постійно впроваджує новітні технології, розширює можливості дистанційного обслуговування користувачів. Створення цифрового контенту стало важливим і пріоритетним завданням

сучасної бібліотеки. Однією з таких можливостей є започаткування онлайн-послуги «Оцифрування на замовлення». Якщо користувачеві потрібна інформація, яка є тільки в друкованому вигляді, за допомогою означеної послуги він може замовити електронну копію виключно з інформаційною, науковою або навчальною метою. Про це повідомляється кожен користувач, який замовляє послугу оцифрування. Крім того, додержання норм авторського права вимагає переведення в цифрову форму певної частини або фрагментів друкованих видань. Зазначені обмеження позначаються в спеціальній формі для замовлення та в інструкціях щодо використання онлайн-послуги «Оцифрування на замовлення».

Бібліотека ЗВО виступає в ролі інформаційного посередника, навігатора. Бібліотечні працівники допомагають користувачам у пошуку необхідних документів та інформації через релевантний відбір та аналітико-синтетичну обробку ресурсів; виконують різні види та типи довідок і консультацій. Як свідчать дані звіту про роботу бібліотеки ХНУРЕ, у період карантину зросла кількість виконаних довідок на основі використання Інтернет-ресурсів, серед них тематичні, фактографічні, та редагування бібліографічних списків до різних видів наукових робіт (рис.2.6).

Якщо бібліотека ХНУРЕ здійснює довідкове дистанційне обслуговування користувачів здебільшого через сайт, то інша харківська потужна бібліотека – наукова бібліотека Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого приймає замовлення через Віртуальну довідкову службу «Бібліограф-онлайн» та підтримує взаємозв'язок з користувачами через телефони, Viber, sms-повідомлення, e-mail, telegram. Серед її дистанційних сервісів: тематичний пошук інформації; формування списків літератури на замовлення; консультації стосовно бібліографічного опису документів; визначення індексів УДК для наукових статей.



Рис. 2.6. Динаміка виконаних довідок бібліотекою ХНУРЕ

Велику увагу приділяють бібліотеки харківських ЗВО створенню віртуальних виставок. Їх тематика є вельми різноманітною. Більшість таких виставок спрямовується на допомогу навчальному процесу, а також на соціокультурний розвиток особистості. Бібліотека активно просуває в мережевому просторі не тільки електронні ресурси навчального та наукового змісту, але й соціокультурного. Оновлено роботу Telegram-каналу: розширено функціонал для зворотного зв'язку, додано чат для обговорень. На платформі Tilda діє літературний онлайн-клуб «Осяяння», де розміщується актуальна інформація, архівні матеріали з минулих заходів та творчість учасників і гостей клубу. Для проведення анкетувань та вікторин серед учасників клубу використовуються Google-форми.

Варто зауважити, що нині спрямування дистанційного обслуговування користувачів бібліотек на соціокультурний аспект є притаманним для харківських ЗВО. Так, бібліотека ХНУРЕ крім роботи з сайтом та активностей у соцмережах проводить онлайн-зустрічі на платформі Zoom. Зокрема протягом 2020 р. було організовано та проведено 18 онлайн-заходів, які відвідали 527 осіб.

Крім того, у 2020 р. відбувся цікавий захід – інтерактивний тиждень до Всесвітнього дня собак. В його межах бібліотечні фахівці запропонували креативний контент у різних форматах: лонгрід на платформі Tilda, нотатки у Facebook, пости у каналі Telegram, пости та сторіз у Instagram. «Для заохочення інтересу читачів до художньої літератури та зростання популярності соцмереж бібліотеки серед студентів, за допомогою Googleформ було організовано розіграші тематичної сувенірної продукції (закладки для книг, стікери) до тижня космосу, хелловіну» [53]. Інформація про це поширювалась на сторінках бібліотеки у соцмережах Facebook, Telegram, Instagram.

Бібліотеки університетів постійно розширюють впровадження дистанційних форм та методів діяльності. Більшість бібліотек харківських ЗВО використовують для проведення різних віртуальних заходів, тренінгів, курсів інтернет-платформи ZOOM, Google Meet. Наприклад, бібліотекою ХНУРЕ підготовлено та проведено такі онлайн-тренінги:

- «Створення он-лайн/дистанційного курсу в середовищі Moodle: кращі практики»,
- «Ефективні презентації»,
- «Інформаційна безпека у цифровому світі».

Розкриття особливостей розбудови системи дистанційного бібліотечного обслуговування бібліотекою ХНУРЕ дозволяє стверджувати, що ця бібліотека може слугувати прикладом для інших університетських бібліотек. Залучення нею широкого спектру цифрових інструментів свідчить, що дистанційні бібліотечні продукти і сервіси є затребуваними серед користувачів і активно використовуються за для інформаційної підтримки освітнього процесу та наукової діяльності. Орієнтація на користувача впливає на особливості застосування цифрових продуктів і сервісів в дистанційному обслуговуванні, визначає його результативність. «Користувач поєднує такі відмінні один від одного технологічні цикли інноваційних бібліотечних послуг, як «абонемент електронних видань» і «віртуальна виставка», сервіс «СМС-бібліотека» і

«особистий віртуальний кабінет», доступ до передплачених баз даних та «електронна доставка документів» тощо, забезпечуючи цілісність та єдність системи дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування» [15]. Варто підкреслити, що якісна система дистанційного бібліотечного обслуговування передбачає не лише широкий асортимент цифрових продуктів та послуг, але й сталий зворотний зв'язок бібліотеки з користувачем, відстеження ступеня його задоволеності інформаційним обслуговуванням.

Загалом вивчення практичного досвіду бібліотек харківських ЗВО, зокрема бібліотеки ХНУРЕ, дозволяє зробити висновок, що сучасна університетська бібліотека функціонує як гібридний комунікаційний канал, поєднуючи фізичний бібліотечний простір з віртуальним. У цьому просторі практика організації дистанційного обслуговування користувачів рухається у руслі новітніх світових трендів у сфері бібліотечної діяльності та інформаційних технологій.

## ВИСНОВКИ

У процесі магістерського дослідження вирішено усі поставлені завдання, що сприяло досягненню його мети, спрямованої на розкриття дистанційного обслуговування в бібліотеках ЗВО в умовах цифровізації суспільства.

Завданнями роботи постали:

- проаналізувати зарубіжний досвід дистанційного обслуговування користувачів університетських бібліотек;
- визначити сучасний стан запровадження та перспективи розвитку системи дистанційного обслуговування користувачів бібліотеками харківських ЗВО.

Відповідно до завдань та одержаних результатів сформульовані основні висновки:

1. Дистанційне обслуговування користувачів бібліотек суттєво відрізняється від традиційного, по-перше, тим, що користувач отримує можливість вільного доступу до комплексу необхідних йому різноманітних інформаційних ресурсів; по-друге, тим, що користувач має змогу використовувати інформацію незалежно від місця знаходження та часу. Специфічними ознаками системи дистанційного бібліотечного обслуговування користувачів стають нелінійність, інтерактивність, гнучкість, багатоканальність, можливість оперативно й якісно надавати різноманітну інформацію.

Системний підхід до організації дистанційного бібліотечного обслуговування передбачає наявність таких обов'язкових компонент: техніко-технологічної, яка забезпечує апаратну базу та підтримку каналів інтернет-зв'язку користувачів з бібліотекою; ресурсної, яка передбачає генерування бібліотекою цифрових продуктів та послуг; кадрової, яка дистанційно задовольняє запити користувачів на основі сформованих цифрових

компетентностей та відстежує стан задоволеності ними бібліотечними сервісами на основі сталого зворотного зв'язку.

2. Дистанційне обслуговування користувачів бібліотек ЗВО відрізняється від такого обслуговування в інших бібліотеках наданням доступу до комплексу науково-освітніх електронних ресурсів та послуг не тільки через бібліотечний веб-сайт, сервіси соціальних мереж, але й через локальну університетську систему типу Moodle, мобільні технології. Базовим завдання системи дистанційного обслуговування користувачів університетських бібліотек є її спрямованість на забезпечення освітнього, наукового та виховного процесу, соціокультурний розвиток особистості. До специфічних лише для університетських бібліотек послуг належать: формування інституційних репозитаріїв наукових та науково-методичних документів; бібліометричний моніторинг міжнародного потоку наукової інформації з метою визначення рейтингу цитування університетських видань та вчених університету; перевірка на плагіат статей, студентських кваліфікаційних робіт, дисертаційних досліджень; визначення індексу УДК для наукових праць здобувачів та викладачів; підтримка персональних профілів науковців університету в міжнародних наукометричних базах; бібліометричний супровід видавничої діяльності університетів.

3. Вивчення досвіду університетських бібліотек провідних країн світу на основі аналізу публікацій у професійних виданнях та звернення до їх веб-сайтів дозволило встановити резерви для вдосконалення системи дистанційного обслуговування бібліотек українських ЗВО. Серед них: створення персональної сторінки користувача із захищеним доступом, яка дозволяє кожному викладачу чи студенту переглядати статус своїх замовлень, зберігати дані про замовлені цифрові документи; розширення мобільних послуг бібліотек; поширення електронної доставки документів із дотриманням прав інтелектуальної власності; формування бібліотеками освітньої інфраструктури на платформі

хмарних технологій, що покращує процеси створення, планування та організації доступу до відкритих освітніх електронних ресурсів; поширення тренінгів та консультацій стосовно розвитку цифрових компетентностей як користувачів, так і бібліотечного персоналу.

4. Бібліотеки харківських університетів, незважаючи на достатній досвід дистанційного обслуговування користувачів на основі використання бібліотечного веб-сайту та популярних соціальних месенджерів й мереж, знаходяться у постійних пошуках нових можливостей, нових інструментів, нових форм і методів підвищення ефективності своєї діяльності, зокрема й в умовах карантинних обмежень. Однією із провідних університетських бібліотек Харкова є наукова бібліотека Харківського національного університету радіоелектроніки. Для дистанційного обслуговування користувачів бібліотека використовує значний арсенал власних електронних ресурсів: електронний каталог; електронна бібліотека; електронний архів, зареєстрований у світовій Директорії відкритих архівів (OpenDOAR); електронні комплекси навчально-методичного забезпечення; електронна колекція кваліфікаційних робіт магістрів. Сервіси бібліотеки не поступаються університетським бібліотекам провідних країн світу, серед них: дистанційне замовлення та електронна доставка документів; авторизований вхід користувача з доступом до особистого е-формуляра; доступ до передплачених міжнародних та власних БД, електронна розсилка, відеоінструкції, Skype-зв'язок користувача з бібліотекою на сайті, обслуговування користувачів за проектом «Єдина картка читача бібліотек ЗВО м. Харкова», онлайн-послуга «Оцифрування на замовлення», віртуальна довідка, віртуальні виставки, віртуальні консультації.

5. Сучасна університетська бібліотека функціонує як гібридний комунікаційний канал. Її електронні продукти і послуги є важливою платформою для підтримки освітнього процесу, наукової та виховної діяльності. Система дистанційного обслуговування користувачів



університетських бібліотек постійно ускладнюється та удосконалюється, гнучко залучаючи нові сервіси та комунікаційні канали. Серед перспектив розвитку системи дистанційного бібліотечного обслуговування: розширення взаємодії з користувачами бібліотеки на основі мобільних технологій; розвиток цифрових компетентностей у бібліотечних працівників та користувачів бібліотек, поглиблення інтеграції дистанційного бібліотечного обслуговування в дистанційний освітній процес; впровадження мультимедійних інструментів і сервісів для підвищення ефективності бібліотечного обслуговування користувачів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Амеліна Є., Пілярчук В. Інноваційні послуги сучасних українських бібліотек. *Бібліотечна планета*. 2012. № 1. С. 14–19.
2. Арентова Т. Н. От доступа к информации к пространству знаний и цифровой культуре: новые реалии для библиотек. *Цифровое пространство библиотеки как среда интеллектуального развития личности* : материалы межрегион. науч.-практ. конф., 22-23 мая 2019 г. Южно-Сахалинск, 2019. С. 9–18.
3. Бабічева О. Г., Журавльова О. К. Інноваційні методи обслуговування читачів у бібліотеках вищих навчальних закладів Харківського зонального методичного об'єднання. *Вісник Одеського національного університету. Серія: Бібліотекознавство, бібліографознавство, книгознавство*. 2014. Т. 19, вип. 1. С. 79–92.
4. Бабічева О. Сучасне обслуговування користувачів у бібліотеці вищого навчального закладу. *Бібліотечний вісник*. 2013. № 3. С. 13–15.
5. Библиотеки мира в период пандемии: новый опыт и первые выводы / А. Акдемир и др. *Библиосфера*. 2020. № 3. С. 65–83.
6. Библиотеки мира и Беларуси в условиях пандемии COVID-19. Май, 2020. 18 с. URL: [https://library.bntu.by/sites/default/files/covid-19\\_i\\_mirovye\\_bibliotechnoe\\_soobshchestvo3\\_1.pdf](https://library.bntu.by/sites/default/files/covid-19_i_mirovye_bibliotechnoe_soobshchestvo3_1.pdf) (дата обращения: 13.12.2021).
7. Білоус В. С. Інформаційно-бібліотечний сервіс в структурі сучасних інформаційних комунікацій закладу вищої освіти. *Соціально-гуманітарний вісник*. 2018. Вип. 22. С. 22–23.
8. Богун Н. Назустріч користувачам: віртуальна довідка в комунікаційному середовищі: за матеріалами зарубіжної періодики. *Бібліотечна планета*. 2013. № 4. С. 9–11.

9. Бондаренко В. Мобільні технології у бібліотеці: QR-код. *Бібліотечний вісник*. 2014. № 6. С. 28–32.
10. Власенко І. Г. Впровадження дистанційного навчання – вимога сучасності. *Дистанційне навчання як сучасна освітня технологія* : матеріали міжвуз. вебінару (м. Вінниця, 31 берез. 2017 р.). Вінниця, 2017. С. 12–14.
11. Волкова К. Ю., Шрайберг Я. Л. Анализ тенденций развития современной библиотечно-информационной инфраструктуры в условиях продолжающейся пандемии: (обзор материалов зарубежных профессиональных изданий). *Научные и технические библиотеки*. 2020. № 10. С. 15–35.
12. Воскобойнікова-Гузева О. В. Стратегії розвитку бібліотечно-інформаційної сфери України: генезис, концепції, модернізація : монографія / наук. ред. Г. І. Ковальчук. Київ : Академперіодика, 2014. 362 с.
13. Горбань Ю. І. Дистанційне обслуговування та нові онлайн-послуги бібліотек закладів вищої освіти під час пандемії COVID–19. *Scientific practice: modern and classical research methods*. 2021. V. 3 – February 26. P. 160–164.
14. Горбань Ю., Скаченко О. Досвід використання цифрового інструменту навчання Kahoot! у діяльності бібліотеки університету. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2020. № 5. С. 66–79.
15. Гранчак Т. Ю. Використання національними бібліотеками соцмереж для представлення бібліотечних продуктів і послуг. *Бібліотечний вісник*. 2016. № 1. С. 18–29.
16. Громницька Н. Сучасні методи та форми бібліотечного обслуговування користувачів. *Бібліотека – територія інтелектуальної комунікації: від витоків до сьогодення* : матеріали наук.-практ. конф., присвяч. 150-річчю Житомир. обл. універс. наук. б-ки ім. О. Ольжича (22 верес. 2016 р.). Житомир, 2016. С. 106–102.
17. Давидова І. О. Ринок інформаційних продуктів та послуг : навч. посіб. Харків : НТМТ, 2012. 157 с.

18. Давидова І. О., Мар'їна О. Ю. Сучасний стан цифрової модернізації бібліотек України. *Молодий вчений*. 2018. № 11. С. 1001–1005.
19. Дворкина М. Я., Елицина Е. Ю. Дистанционное библиотечное обслуживание: сущность и реализация в современных условиях. *Библиотековедение*. 2015. № 5. С. 38–43.
20. Діденко Л. Нотатки про роботу бібліотеки Полтавського університету економіки торгівлі під час карантину. *Бібліотечний форум: історія, теорія, практика*. 2020. № 4. С. 29–30.
21. Добко Т. В. Вплив Інтернету на довідково-бібліографічну діяльність: зарубіжний досвід і українська перспектива. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського*. Київ, 2013. Вип. 35. С. 24–38.
22. Дригайло С. В. Бібліотечно-інформаційні продукти і послуги для користувачів наукових бібліотек. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2010. № 4. – С. 79–86.
23. Ісаєнко О. Інноваційні бібліотечні технології інформаційного обслуговування. Київ, 2011. 158 с.
24. Как зарубежные библиотеки справляются с вызовами пандемии. *Библиотека иностранной литературы*. URL: <https://libfl.ru/ru/news/razdelimibedu-i-radost-zarubezhnye-biblioteki-rasskazyvayuto-tom-kak-spravlyayutsya-s-vyzovami-pandemii> (дата обращения: 13.12.2021).
25. Кислюк Л. Удосконалення технологій бібліотечного та довідково-бібліографічного обслуговування бібліотек вищих навчальних закладів у перехідний період. *Вісник Книжкової палати*. 2011. № 3. С. 38–41.
26. Ковальчук О. М. Бібліотечний сервіс та інформаційні технології – гармонізація можливостей в діяльності університетської бібліотеки. URL: [http://www.library.univ.kiev.ua/ukr/for\\_lib/konf-2015-6/kovalchuk\\_o.pdf](http://www.library.univ.kiev.ua/ukr/for_lib/konf-2015-6/kovalchuk_o.pdf) (дата звернення: 13.12.2021).

27. Колесникова Т. О. Цифрові сервіси бібліотек ВНЗ із забезпечення розвитку науки. *Бібліотеки ВНЗ України у процесі імплементації Закону «Про вищу освіту» та інформатизації суспільства* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., Івано-Франківськ, 16-19 черв. 2015 р. Івано-Франківськ : НТБ ІФНТУНГ, 2015. С. 147–160.
28. Кравчук Н. П. Нові форми і методи інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів у бібліотеці університету. *Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства* : Матеріали шостої міжнар. наук.-практ. конф., 10-11 верес. 2015 р. Київ, 2015. С. 203–206.
29. Кунанець Н. Е. Інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами: історія та сучасність : монографія. Львів : Галицька видавн. спілка, 2013. 439 с.
30. Лесюк О., Дворецька А. О. Мобільні технології та сучасні інформаційні послуги у бібліотеках вищих навчальних закладів України. *Вісник Книжкової палати*. 2017. № 12. С. 43–47.
31. Лобузїна К. Онлайнві бібліотечні послуги : нові підходи та технології. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2011. № 4. С. 30–35.
32. Мар'їна О. Ю. Бібліотека в цифровому просторі : монографія. Харків : ХДАК, 2017. 326 с.
33. Матвейко І. Електронні сервіси бібліотеки для забезпечення наукового та навчального процесу. *Бібліотечний форум: історія, теорія, практика*. 2020. № 3. С. 12–14.
34. Мац Л. В. Развитие библиотечных сервисов в период пандемии 2020. *Библиотека СПбГЭУ*. URL: <http://library.unecon.ru/info/novosti/razvitiie-bibliotechnyh-servisov-v-period-pandemii> (дата обращения: 13.12.2021).
35. Медведєва В. Значення сучасних веб-технологій в обслуговуванні користувачів бібліотечних установ. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського*. Київ, 2017. Вип. 48. С. 546–560.

36. Михнова И. Цифровые кураторы и библиотека: ищем точки пересечения. *Территория L.: газ. рос. гос. б-ки для молодежи*. URL: <http://gazetargub.ru/?p=10068> (дата обращения: 13.12.2021).
37. Назаровець М. А. Послуги університетських бібліотек з підтримки наукової комунікації. *Вісник Харківської державної академії культури. Серія : Соціальні комунікації*. 2018. Вип. 53. С. 96–108.
38. Назаровець М. Інноваційні інструменти в українській науковій комунікації. *Current issues of mass communication = Актуальні питання масової комунікації*. 2017. № 21. С. 8–23.
39. Онищенко О. Бібліотека і «цифрове» покоління: нова ситуація – нові форми роботи. *Бібліотечний вісник*. 2016. № 5. С. 3–6.
40. Онищенко О. С. Бібліотеки в цифровому середовищі: курс на індивідуальний інтегрований сервіс. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. Київ, 2019. Вип. 53. С. 9–18.
41. Онуфриенко Г. Ф. Инновации в обслуживании читателей: зарубежный опыт : обзор. *Библиотека в эпоху перемен : электрон. продолжающееся информ. изд.* 2017. № 1. URL: [http://infoculture.rsl.ru/donArch/home/bep/2017/01/2017-01\\_bep-3.pdf](http://infoculture.rsl.ru/donArch/home/bep/2017/01/2017-01_bep-3.pdf) (дата обращения: 13.12.2021).
42. Осваиваем креативные формы работы современной библиотеки : метод. рек. / Амур. обл. науч. б-ка им. Н. Н. Муравьева-Амурского, метод. отд. ; сост. В. В. Фатеева. Благовещенск, 2018. 40 с.
43. Павленко Т. Сучасні тенденції розвитку бібліотек вищих навчальних закладів. *Бібліотечний форум України*. 2010. № 4. С. 24–29.
44. Положення про дистанційне навчання : затв. наказом М-ва освіти і науки України від 25.04.2013 р. № 466. *Офіційний вісник України*. 2013. № 36. Ст. 1288.
45. Про схвалення Стратегії розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року «Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України» :

розпорядж. Каб. Міністрів України від 23.03.2016 р. № 219-р. *Офіційний вісник України*. 2016. № 26. Ст. 1047.

46. Робота університетських бібліотек в період пандемії Covid-19. *Розвиток освіти, науки та бізнесу: результати 2020* : матеріали міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., 3-4 груд. 2020 р., м. Дніпро. Дніпро. 2020. С. 426–429.

47. Соціальні медіа для бібліотек: середовище, ресурс, сервіс : матеріали круглого столу, Харків, 31 жовт. 2017 р. / М-во охорони здоров'я України, Харків. нац. мед. ун-т, Наук. б-ка ; редкол.: І. В. Киричок, Т. Б. Павленко, Н. Д. Гаєва. Харків : ХНМУ, 2017. 100 с.

48. Терещенко І. Бібліотека і мобільні технології: тенденції та можливості. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського*. Київ, 2015. Вип. 41. С. 560–572.

49. Тикунова И. П. Дистанционные услуги национальных библиотек. *Труды ГПНТБ СО РАН*. 2021. № 1. С. 80–88.

50. Худлесс К., Пинфилд С. Предметный подход против функционального: следует ли заменить библиотекарей-предметников функциональными специалистами в университетских библиотеках? *Библиосфера*. 2020. № 4. С. 21–39.

51. Шептуха Л. Онлайніві послуги в бібліотеці. *Бібліотечний форум України*. 2013. № 1. С. 20–21.

52. Zhou J. The role of libraries in distance learning during COVID – 19. *Sage journals*. 2021. March 18. URL: <https://doi.org/10.1177%2F02666669211001502> (Last accessed: 13.12.2021).

53. ЗВІТ ПРО РОБОТУ НАУКОВОЇ БІБЛІОТЕКИ за 2020 рік ТА ПЛАН РОБОТИ на 2021 рік. URL: [Zvit2020.pdf \(nure.ua\)](#)

## ДОДАТКИ

Додаток А

## Класифікація цифрових продуктів та послуг бібліотек

Спосіб виробництва	<ul style="list-style-type: none"> <li>• цифрові аналоги</li> <li>• цифрові копії</li> <li>• продукція цифрового походження</li> </ul>
Формат реалізації	<ul style="list-style-type: none"> <li>• аудіальні</li> <li>• візуальні</li> <li>• аудіовізуальні</li> <li>• гіпертекстові</li> <li>• мультимедійні</li> <li>• інтерактивні</li> <li>• голографічні</li> </ul>
Вид продукції	<ul style="list-style-type: none"> <li>• е-книги</li> <li>• е-періодика</li> <li>• е-архів</li> <li>• е- та war-каталоги</li> <li>• бази даних</li> <li>• мобільні додатки</li> <li>• продукти на основі QR-кодів</li> <li>• 3D- моделі</li> <li>• Mashup</li> <li>• інтерактивні мапи</li> <li>• відео – та браузерні ігри</li> </ul>
Жанр	<ul style="list-style-type: none"> <li>• мережеві видання</li> <li>• електронні посібники, покажчики, дайджести, огляди, бюлетені</li> <li>• інтерактивні уроки, лекції, вікторини, відеогіди, навігатори</li> <li>• мережеві довідники, енциклопедії, презентації</li> <li>• інфографіка, подкасти, віртуальні виставки та екскурсії</li> <li>• буктрейлери</li> <li>• аудіо- та відеофільми, спектаклі, лонґіди</li> <li>• буктуби, букслеми, букблоги, RSS</li> </ul>
Цільове призначення	<ul style="list-style-type: none"> <li>• бібліографічні</li> <li>• фактографічні</li> <li>• аналітичні</li> <li>• довідкові</li> </ul>



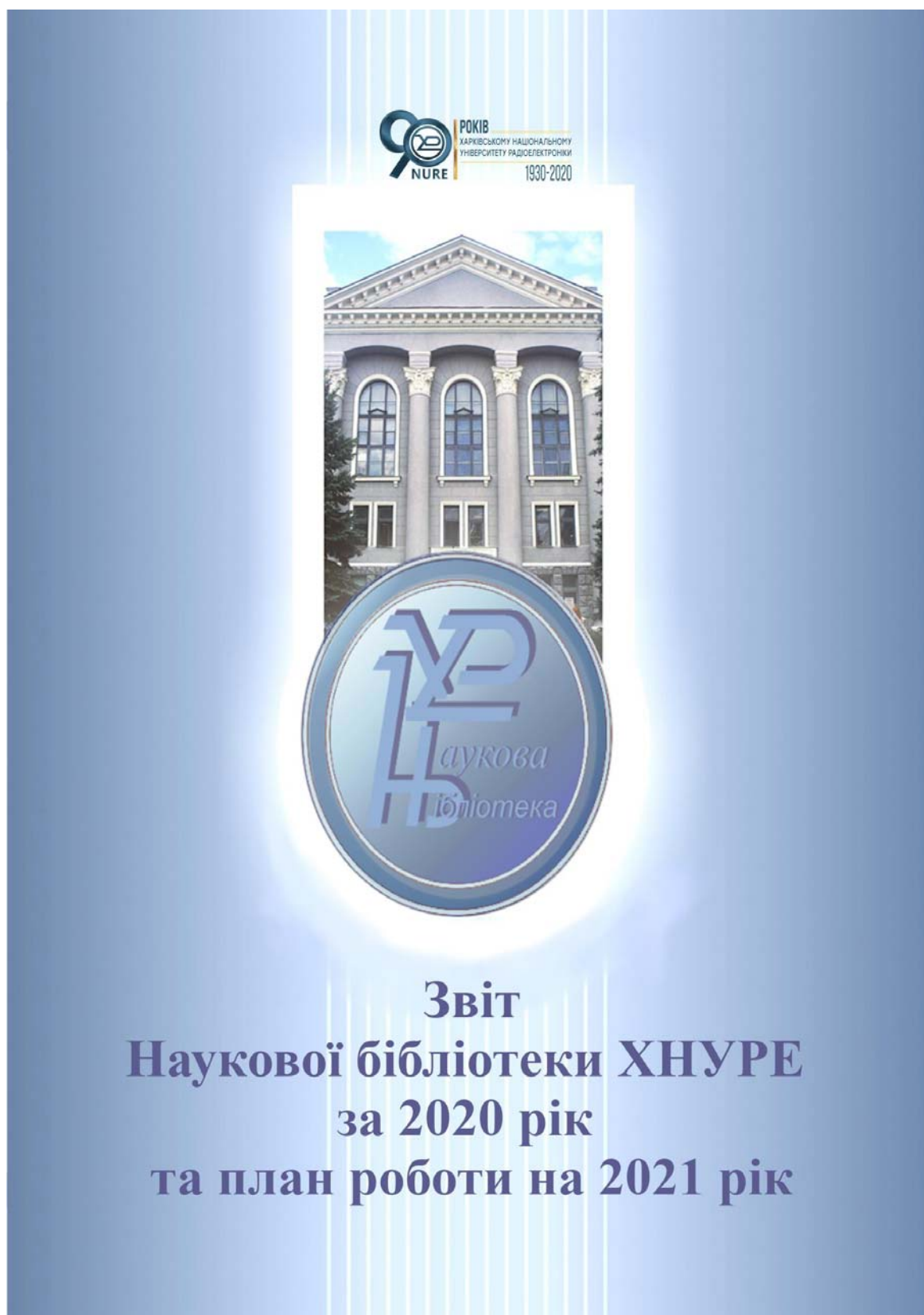
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• консалтингові</li> <li>• видавничі</li> </ul>
Технологічна основа	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на основі веб-технологій та сервісів</li> <li>• мобільних пристроїв</li> <li>• технологічні доповнення реальності</li> <li>• Internet</li> </ul>
За складом	<ul style="list-style-type: none"> <li>• монопродукти</li> <li>• комплексні</li> </ul>
За засобом генерації	<ul style="list-style-type: none"> <li>• статичні</li> <li>• динамічні</li> </ul>
За каналом транспортування	<ul style="list-style-type: none"> <li>• у межах власних цифрових активів та ресурсів</li> <li>• у контенті новітніх медіа</li> <li>• у засобах штучного інтелекту</li> <li>• на основі мобільних пристроїв</li> </ul>
За доступом	<ul style="list-style-type: none"> <li>• відкритий</li> <li>• обмежений</li> <li>• локальний</li> <li>• віддалений</li> <li>• з ПК, мобільного пристрою, планшетного ПК</li> </ul>
За періодичністю обслуговування	<ul style="list-style-type: none"> <li>• разові</li> <li>• довготривалі</li> <li>• поточні</li> </ul>
За режимом обслуговування	<ul style="list-style-type: none"> <li>• в режимі реального часу</li> <li>• в режимі відкладеного часу</li> </ul>
За тональністю комунікації	<ul style="list-style-type: none"> <li>• орієнтуючі</li> <li>• відсильні</li> <li>• роз'яснювальні</li> <li>• спонукаючі до дії</li> <li>• естетичні</li> <li>• надихаючі</li> <li>• подієві</li> <li>• бібліотерапевтичні</li> </ul>
За адресністю	<ul style="list-style-type: none"> <li>• персоналізовані</li> <li>• групові</li> <li>• масові</li> </ul>
За принципом взаємодії	<ul style="list-style-type: none"> <li>• один-до-одного</li> <li>• один-до-кількох</li> <li>• один-до-всіх</li> <li>• всі-до-всіх</li> </ul>
За масштабністю реалізації	<ul style="list-style-type: none"> <li>• підготовлені окремою бібліотекою</li> <li>• за участю користувачів</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• інтегровані</li><li>• корпоративні</li></ul>
--	--

**Анкета для дистанційних користувачів бібліотек під час карантинних  
обмежень доступу**

1. Do you find online library services convenient?
  - *yes*
  - *no*
  - *have no online access*
  - *have unstable Internet connection*
2. How often did you use library services during quarantine?
  - *more than usual*
  - *less than usual*
  - *as usual*
3. Did your library provide necessary services during quarantine?
  - *yes*
  - *no*
  - *not sure*
4. Does your library provide special services in response to pandemic?
  - *yes*
  - *no not sure*
5. Which of the following library services did you use during quarantine?
  - *information services through WeChat*
  - *COV\_ID-19-related information services*
  - *access to library resources through*
  - *access to databases through other remote accesschannels*
  - *instructions on network library services*
  - *free educational content*
  - *online course platforms*
  - *multimedia academic resources (lectures, tests, online training courses)*
  - *free ebooks*
  - *reference services*
  - *researcher support services*
  - *non-contact delivery of print materials*
  - *distance learning support services*
  - *off-campus digital resource services*
  - *interlibrary loan*
6. How do you feel about distance learning as a form of education?
  - *positive*
  - *negative*
  - *not sure*
7. Where do you prefer to study/work?

- *in the classroom setting*
  - *from home*
  - *no preferences*
8. How would you describe your remote learning experience?
- *positive*
  - *negative*
  - *not sure*
9. Distance learning is a promising area that needs further development
- *fully agree*
  - *rather agree*
  - *not sure*
  - *disagree*
10. Libraries play a critical role in distance learning
- *fully agree*
  - *rather agree*
  - *not sure*
  - *disagree*
11. The pandemic cause libraries to innovate
- *agree*
  - *disagree*
  - *not sure*
12. Transition of libraries to new modes of work suggests their strategic importance as sources of information
- *agree*
  - *disagree*
  - *not sure*



**Візія:** будучи частиною інформаційного середовища університету, його ресурсним, комунікативним, соціально-культурним центром, Бібліотека сприяє

створенню знань шляхом впровадження інноваційних послуг та ресурсів для викладання, навчання та дослідження.

**Місія:** сприяти удосконаленню викладання і науки в ХНУРЕ, інтелектуальному зростанню і творчості учасників освітнього процесу через створення інноваційних сервісів та навчання ефективному використанню навичок критичного оцінювання інформаційних ресурсів, пропонуючи допомогу в дослідженнях.

Для подальшої постановки та вирішення концептуальних завдань Бібліотеки розроблено документ «СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ НАУКОВОЇ БІБЛІОТЕКИ ХНУРЕ на 2021-2026 роки». У ній зазначено місію та основні завдання бібліотеки, правові основи діяльності, зовнішні та внутрішні фактори впливу та позначено пріоритетні напрями розвитку Бібліотеки: підвищення якості підтримки досліджень, навчання та викладання в університеті; формування, супровід інформаційних ресурсів та збереження книжкової спадщини; оновлення сервісів бібліотеки для забезпечення якісного та оперативного обслуговування відвідувачів; модернізація бібліотечного простору; створення креативного соціокультурного середовища; побудування ефективної системи управління змінами.

Очікувані результати від реалізації цієї Стратегії – стати сучасною бібліотекою європейського рівня; місцем комфортного навчання та дозвілля студентів з вільним доступом до необхідних ресурсів; комплексом різноманітних просторів; підрозділом Університету, що оперативно реагує на зміни у зовнішньому та внутрішньому середовищі; центром розподілених електронних ресурсів кафедр та підрозділів Університету на базі єдиного інтегрованого каталогу Бібліотеки; провайдером нових технологій бібліотечно-інформаційного обслуговування всіх категорій користувачів; місцем для навчання, генерації нових ідей, проведення презентацій, майстер-класів, зустрічей.