

Олена Лопата,

<https://orcid.org/0000-0002-1386-3409>,

молодша наукова співробітниця,

відділ комплексного бібліотечного обслуговування,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (м. Київ, Україна)

просп. Голосіївський, 3, Київ, 03039, Україна

e-mail: lopata@nbuv.gov.ua

ТРАНСФОРМАЦІЯ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ ІНОЗЕМНИМИ НАУКОВИМИ ЧАСОПИСАМИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Мета статті – аналіз нормативно-правових приписів провідних світових інституцій щодо адаптації роботи книгозбірень до надзвичайних обставин та висвітлення й узагальнення основних результатів практичної роботи та наукових опрацювань використання іноземних електронних журнальних документів користувачами зали іноземних періодичних видань Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. **Методологія дослідження** ґрунтується на системному та структурному підходах, методах порівняльного, статистичного та джерелознавчого аналізу. **Наукова новизна.** Загострення конкуренції на ринку інформаційних послуг, виникнення «ефекту нестачі» користувачів та одночасне зростання їхніх інформаційних вимог ставлять бібліотеки перед необхідністю пошуку інноваційних підходів до обслуговування, що позначаються, зокрема, й на проведенні структурно-функціональних трансформацій бібліотечних служб. У статті розібрано нормативно-правові ініціативи EU, UN та IFLA, націлені на впорядкування відносин та організацію узгоджених дій у бібліотечній галузі за нових реалій. Охарактеризовано поняття «бібліотечний маркетинг». Висвітлено історію формування та специфіку сьогочасної системи обслуговування користувачів іноземними електронними журнальними документами. Проаналізовано функціональний аспект діяльності підрозділу. Викладено основні результати практичної роботи та соціологічних досліджень. **Висновки.** У публікації розглядається нова система бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів наукової книгозбірні на прикладі роботи читальної Зали іноземних періодичних видань Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. Надаються її основні характеристики: комплексність, розширення асортименту сервісних послуг, використання методів персоналізації (клієнт-орієнтованість). Нова система базується на взаємодоповнюючому і взаємнобагатячому поєднанні функціональних напрямів (друкований та електронний ресурс) цього виду діяльності. Важливими умовами, що підвищують ефективність бібліотечно-

інформаційного обслуговування, є просторово-часова концентрація послуг та комбінування ресурсних елементів. Універсалізація й персоналізація обслуговування, кваліфікований підхід співробітників Зали періодичних видань до своєї роботи, щире прагнення підтримати користувачів у пошуку інформації сприяють досягненню позитивних результатів.

Ключові слова: воєнний стан, надзвичайні обставини, нормативно-правові ініціативи, іноземні періодичні видання, електронні ресурси, інформаційні потреби.

Актуальність теми дослідження. Сьогодні бібліотеки функціонують в умовах стрімкого розвитку ринку інформаційних ресурсів, продуктів та послуг. Якщо до появи Інтернету фактично весь документопотік, усі джерела інформації були доступні читачеві завдячуючи книгозбірням, архівним інституціям та інформаційним службам, то на цю пору ситуація кардинально змінилася. Сучасні користувачі, окрім згаданих ресурсів, мають доступ до альтернативних джерел інформації й активно застосовують можливості Інтернету – неосяжного сховища даних з усіх галузей знань. За нещодавніми підрахунками, «світова павутина» містить 5,36 млрд вебсторінок, і це без урахування «глибинного» контенту [45].

У суспільстві складається ілюзорне уявлення щодо можливості отримання будь-якої інформації завдяки Інтернету, але де-факто це середовище містить безліч недостовірних чи неповних відомостей та даних. Якісна й достеменна інформація почала бути дороговартісним товаром, купівлю якого може собі дозволити не кожна книгозбірня. Як постачальники інформації, поряд з бібліотеками діють конкуренти – центри-розподільники інформації як Information Access Company, EBSCO, Dun & Bradstreet, Agence France-Presse тощо.

Незважаючи на те, згідно з визначальними положеннями (п. 3.2.) Оновленого Маніфесту IFLA про Інтернет (*IFLA Internet Manifesto, 2014 р.*) – «доступ до Інтернету у бібліотечних та інформаційних службах, поряд з іншими основними послугами книгозбірні, має бути безоплатним» [32].

У вступних приписах (п. 1.1.) Маніфесту [32] наголошується, що бібліотечні та інформаційні служби є динамічними установами, які з'єднують громадян із глобальними та локальними інформаційними ресурсами. Поновлений Маніфест відображає накопичений досвід і посилює роль бібліотечних та інформаційних служб у забезпеченні рівного доступу до Інтернету та його можливостей, засвідчує підтримку свободи отримання інформації та висловлення думок (п. 2).

IFLA констатує, що з 2002 р. (року затвердження Першого маніфесту IFLA про Інтернет [31]) у світі відбулися різкі зміни. Розширення інтернет-простору, перехід від друкованої до цифрової культури істотно вплинув і на становище бібліотеки як інституції, що забезпечує управління інформаційними ресурсами, й докорінно змінив форми і методи (або продукти та послуги) бібліотечної роботи. Ці положення відображено у Маніфесті характерним реченням: бібліотечні та інформаційні служби мають бути важливими «провідниками» до Інтернету, його ресурсів та служб, своєрідними «точками доступу», що пропонують комфорт, допомогу та підтримку у подоланні бар'єрів, створених відмінностями у ресурсах, технологіях, звичаях та життєвих умовах (п. 1.3.).

27 липня 2022 р., за повномасштабної агресії Росії та воєнного стану в Україні – на Всесвітньому бібліотечному та інформаційному конгресі у Дубліні – IFLA та UNESCO оголосили про початок «чергового розділу» в історії адаптації бібліотек до «існуючих умов». IFLA оприлюднила Заяву про кібербезпеку, розроблену відповідно до стандартів Міжнародної організації зі стандартизації у сфері використання інформаційних технологій, а також повідомила про публікацію Оновлення 2021 р. – Консолідованого видання Міжнародного стандартного бібліографічного опису (ISBD).

У рамках Програми UNESCO «Інформація для всіх» (далі Програма) [38] було презентовано нову редакцію Маніфесту (The IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022) про публічну бібліотеку (підготовка якого продовжувалася два попередні роки), ухвалено 18 липня 2022 р. [36]. У першому розділі Маніфесту (The Public Library) сформульовано визначальний постулат документу – публічна бібліотека є локальним інформаційним центром, що надає доступ до всіх видів знань та інформації для усіх своїх користувачів, зокрема й з урахуванням мовного та культурного різноманіття місцевих спільнот [37]. Важливою новацією є розширення аудиторії користувачів бібліотек «шляхом сприйняття інклюзії» й доповнюючи її особами з низьким рівнем володіння комп'ютерними та цифровими технологіями, недостатнім рівнем грамотності, найперше незабезпечених верст населення – маргіналів, зубожілих, нужденних тощо.

Ключові положення (*розділ: Missions of the Public Library*) Маніфесту пов'язані із вирішенням глобального завдання Програми – подолання електронно-цифрового розриву усередині країни та між державами й просуванні політики міжнародного інтелектуального співробітництва, що базується на розвитку суспільного сектору інформації. Бібліотекар є

активним посередником між користувачами та ресурсами (як цифровими, так і традиційними).

Вперше у Маніфесті IFLA наголошується на необхідності накопичення, оцінювання та використання статистичних даних й проведенні науково-дослідних робіт. Поточні дослідження мають бути зосереджені на оцінці впливу бібліотек та збору даних (розділ: Operation and management). Важливим аспектом діяльності книгозбірень є розбудова партнерських відносин (розділ: Partnerships). У новій редакції особливе значення надається віддаленому доступу до інформації та цифрових ресурсів, а також забезпеченню загального доступу до сучасних технологій та необхідних для їх використання засобів, регламентуючих документів та матеріалів [37].

Аналіз досліджень і публікацій. Зважаючи на публікації у сфері бібліотекознавства та бібліотечної інформатики, а також футурології, означена тема почала бути досить помітною з кінця ХХ ст. та відображена у роботах Л. А. Дубровіної, О. С. Онищенко, В. І. Попика, Т. М. Коваль, В. М. Горового, О. В. Василенко, К. В. Лобузінної, А. Еббота, Б. Лінча, К. Сміта, Б. Стіглера, Д. Маув, Т. Котлея, Л. Йі та ін. бібліотечних фахівців, і врегульована нормативно-правовими документами EU, UN, IFLA, ALA, AALL, LIBER та WSIS.

Мета статті – аналіз нормативно-правових приписів провідних світових інституцій щодо адаптації роботи книгозбірень до надзвичайних обставин та висвітлення й узагальнення основних результатів практичної роботи та наукових опрацювань використання іноземних електронних журнальних документів користувачами зали іноземних періодичних видань Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.

Виклад основного матеріалу. На Всесвітньому конгресі з бібліотечної та інформаційної діяльності за темою «Бібліотеки, громадяни, суспільство: об'єднання для знання» (Ліон, 16–22 серпня 2014 р.) наголошувалось на тому, що загострення конкуренції спонукає бібліотеки на пошук, розроблення та впровадження інноваційних підходів до обслуговування, що виявляється не тільки у посиленні матеріально-технічної бази та розширенні спектру послуг, але й в проведенні структурно-функціональних перетворень з метою підвищення ефективності взаємодії з користувачем [35].

18 серпня 2014 р. – у рамках Всесвітнього бібліотечного та інформаційного конгресу – було ухвалено Ліонську декларацію доступу до інформації та розвитку [33]. Декларацію репрезентували президент IFLA

Сініка Сіпіля та мер Ліону Жерар Коломб. Основна мета Декларації полягала у інкорпорації бібліотек до порядку денного засідань Організації Об'єднаних націй, де на той час узгоджувалась нова Програма розвитку (Sustainable Development Goals, SDG's), яка змінила Цілі розвитку тисячоліття (Millennium Development Goals, MDG's). Програма стала керівництвом для всіх країн у підходах до покращення рівня життя населення й позначила нові цілі на 2016–2030 рр.

Визначальним постулатом Декларації є переконаність у тому, що надання загального доступу до інформації та знань, за оптимального застосування наявних інформаційних та комунікаційні технологій (далі – ІКТ), сприятиме сталому розвитку й поліпшенню життя людей. Декларація закликала держави-члени ООН ухвалити міжнародні зобов'язання щодо можливості кожного реалізувати своє право на доступ до інформації, її використання й поширення, оскільки це є необхідною умовою розбудови демократичних суспільств.

До найважливіших факторів, що мають істотний вплив на бібліотечну діяльність та управління науковими ресурсами, віднесено:

✓ зміни в інформаційній поведінці споживачів наукової інформації (зменшення числа користувачів за одночасного зростання їхніх запитів; перенесення центра тяжіння бібліотечного обслуговування на віддаленого користувача);

✓ організаційні зміни у бібліотечних мережах (розбудова технічної інфраструктури; орієнтування на сучасні міжнародні стандарти та нормативно-правові приписи; запровадження нових форм роботи, структурна перебудова тощо);

✓ модерні тенденції та досвід підтримки наукових досліджень (широке запровадження інноваційних форм і методів бібліотечно-інформаційної роботи в системі наукових комунікацій; консультативно-методична допомога та інтелектуальний аналіз пропонованого контенту; використання інформації, що міститься не лише у публікаціях тощо; програмне забезпечення щодо формування спеціальних інформаційних систем, зокрема різноманітних БД тощо).

Зазначено, що сучасний етап розвитку книгозбірень пов'язаний з трансформацією їхньої ролі у комунікативному процесі, зокрема адаптацією в інтернет-просторі з метою удосконалення та розширення бібліотечних сервісів. Організація ж інтернет-простору потребує визначення його цільової спрямованості, розроблення відповідних

критеріїв та чинників, вироблення норм та правил функціонування бібліотеки як наукового, культурного та освітнього центру й відкритого публічного середовища.

До того ж, окреслено функції сучасної національної книгозбірні, поміж них – розвиток фондів як на основі традиційного обов’язкового примірника, так і на основі обов’язкового екземпляру електронних документів. Комплектування фондів національних бібліотек іноземною літературою визначається пріоритетами у наукових дослідженнях, що проводяться конкретно країною. Досить докладно на Ліонській конференції аналізувалися й новації, що стосуються Хмарних технологій (Cloud computing), а також питання функціонування бібліотечної мережі в рамках однієї складної наукової організаційної структури [33; 35; 43].

Поміж перших робіт із цієї проблематики доцільно згадати публікацію Ф. Ланкастера 1989 [41], в якій порушено питання чи є у бібліотек майбутнє у електронну еру. Надалі автори звертають увагу на зміну сутності роботи книгозбірень, зокрема, у процесах комплектування [10; 13] та на зміну концепції бібліотечної діяльності під впливом соціальних та культурних перетворень [22; 42; 44]. І, нарешті, у нещодавніх публікаціях, посилаючись на вже усталені тренди з розвитку інформаційної підтримки наукових опрацювань, дослідники формулюють нові завдання академічних бібліотек за сьогочасних обставин [40; 47].

Бібліотека визначається як системний об’єкт. Фокус уваги перемищується з бібліотечно-інформаційних послуг на споживача цих послуг – користувача книгозбірні. З погляду сприйнятливої останнім часом маркетингової (сервісної) парадигми, бібліотека характеризується як інституція з виробництва продукції та послуг, фундаментальним принципом якої залишається «безумовний пріоритет користувача» або, висловлюючись мовою маркетологів – клієнт-орієнтованість. Як елемент інформаційного простору книгозбірні мають продукувати, здобувати, накопичувати, постачати, систематизувати, зберігати, опрацьовувати та передавати інформацію, враховуючи соціальні зміни у суспільстві, й на основі нового просторового бачення розширювати форми та методи інформаційно-комунікативних процесів.

Власне кажучи, оптимальна організаційна модель має забезпечувати синтез режимів та форм роботи з інформацією, тобто усю сукупність інтелектуальних комунікацій й необмеженого доступу читачів до знань, насамперед – використання світових інформаційних ресурсів та можливостей комп’ютерної техніки [29; 23].

Слід зазначити, що практично усі ці розвідки, за винятком робіт кадрових співробітників Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (далі – НБУВ) – Т. М. Коваль [7; 8; 9], Н. І. Малолетової [13] та Р. Л. Красій [10; 13], мають теоретичний характер. У цьому контексті має сенс проведення теоретико-прикладних опрацювань з вивчення читацького попиту та організація системи бібліотечно-інформаційних послуг на замовлення споживачів інформації згідно з актуальною нині маркетинговою (сервісною) доктриною. У залах періодичних видань (далі ЗПВ) НБУВ подібна робота має місце з кінця 90-х років минулого сторіччя.

Обслуговування користувачів іноземними періодичними виданнями (далі – ОКІПВ), з огляду на притаманні йому оперативність та змістовну багатоаспектність, є однією з найдинамічніших ланок бібліотечно-інформаційної роботи. Саме на цій ділянці обслуговування, на наш погляд, найбільш гостро відчуваються зміни інформаційних «настроїв» користувачів та їхніх інформаційних потреб.

Дослідження, проведені закордонними та вітчизняними бібліотекознавцями (А. Касем, П. Майер, Д. Грейсон, О. М. Лопата та ін.) засвідчують, що нині наукові співробітники, аспіранти та фахівці – відвідувачі наукових бібліотек віддають перевагу пошуку у ліцензійних (передусім Scopus і Web of Science), локальних та повнотекстових БД (насамперед перегляду «повних» (цілісних) текстів завдяки Інтернету) [39; 28; 11; 12].

Роль традиційної книгозбірні (з її друкованими фондами, зокрема журналами) дещо нівельовано. Бібліотеки наразі здебільшого виконують роль посередників із пошуку ліцензованих електронних ресурсів, доступ до яких у більшості країн залишається прерогативою наукових книгозбірень.

Якщо звернутися до історії обслуговування читачів іноземними ліцензованими часописами у НБУВ, то тут ймовірно визначити декілька умовних етапів. До початку XXI ст. читачі могли користатися журнальними документами (далі – ЖД) та каталогами лише в друкованому форматі.

2000–2009 рр. – варто охарактеризувати як перший період обслуговування користувачів іноземними електронними журнальними документами (далі – ЕЖД). Тоді зали періодичних видань НБУВ було підключено до загальнобібліотечного електронного каталогу (далі – ЕК); передплачено ліцензійні ресурси славетного нідерландського видавництва ELSEVIER, зокрема й наукову бібліотеку на платформі ScienceDirect та реферативну БД Scopus; фонд ЗПВ почав комплектуватися іноземними

виданнями на носіях CD-ROM. Паралельно у підрозділі було організовано зону з автоматизованого обслуговування читачів журнальними документами на компакт-дисках.

Стаціонарне комплексне дослідження з використання ІЕЖД триває з 2006 р., а саме – початку обслуговування користувачів ЗПВ рецензованими науковими часописами (далі РНЧ). У центрі уваги – питання організації комфортного доступу до ІЕЖД, визначення цінності документів на електронних носіях для фонду наукової книгозбірні, вивчення складу користувачів електронних журнальних документів та їх читацьких пріоритетів.

Аналіз читацького контингенту та інформаційних запитів користувачів електронних журнальних публікацій тих років з'ясував – 28,4% читачів, котрі використовували у своїй роботі інформаційну продукцію видавництва ELSEVIER, становили доктори та кандидати наук; 5,2% – наукові працівники без ученого ступеню; 22,0% – аспіранти; 30,3% – спеціалісти з вищою освітою; 14,1% – студенти.

Результати дослідження показали, що серед користувачів електронних журнальних публікацій виявився значно менший відсоток спеціалістів та студентів, ніж поміж читачів друкованої журнальної періодики (відповідно на 7,5% та 7,6% на кінець 2009 р.). Відсоток наукових працівників з ученим ступенем та аспірантів навпаки, суттєво вищим (відповідно на 17,8% та 6,8% на кінець 2009 р.).

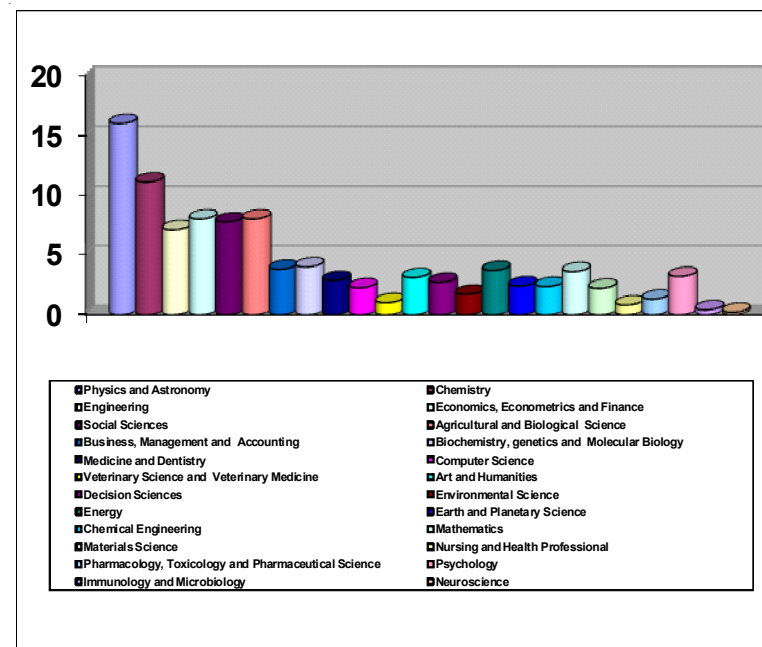
Основні професійні групи користувачів РНЧ розподілилися так:

- ✓ із фізико-математичною освітою – 20,6%;
- ✓ з економічною освітою – 12,7%;
- ✓ з хімічною освітою – 10,7%;
- ✓ з біологічною освітою – 7,5%;
- ✓ з технічною освітою – 7,4 %;
- ✓ з автоматики та обчислювальної техніки радіоелектроніки, енергетики – 7,4%;
- ✓ з філологічною освітою – 4,9%;
- ✓ з юридичною освітою – 3,7%;
- ✓ з історичною освітою – 3,7%;
- ✓ із сільського й лісового господарства – 3,1%;
- ✓ з медичною освітою – 2,6 %;
- ✓ із технології металів, машинобудування та приладобудування – 2,5%;

О. Лопата.

- ✓ з наук про Землю – 2,3%;
- ✓ з харчової промисловості – 2,0%;
- ✓ з філософських наук та психології – 1,8%;
- ✓ з політологічною освітою – 0,75%;
- ✓ із суспільних наук: соціології, статистики та демографії – 0,5%.

Розподіл читацьких запитів на предметні колекції Science Direct висвітлено діаграмою 1, де позначки 1–20 по вертикалі діаграми відображують кількість звернень у процентному співвідношенні.



Діаграма 1. Читацькі запити на предметні колекції Science Direct

Читацькі запити на предметні колекції Science Direct було диференційовано відповідно до базових тематичних розділів та розподіленого галузевого покриття видавництва. За результатами дослідження: 2006–2009 рр. періодичні видання блоку медико-біологічних наук становили 20,1%; фізичних наук – 52,7%; суспільних наук – 26,3% тематичних запитів користувачів.

Результати статистичного аналізу довели: якщо в 2006 р. читачів електронних журнальних публікацій видавництва ELSEVIER більшою мірою цікавили видання блоку суспільних наук, то 2007–2009 рр. – фізичних. Тоді ж серед користувачів ресурсу істотно збільшився відсоток читачів, що мають учений ступінь (на 26,1%). Частка аспірантів поміж користувачів іноземних електронних документів фактично залишилася сталою (21,6% в 2006 р. проти 19,8% в 2009 р.). Найбільш інтенсивно, у той період, електронні журнальні публікації видавництва ELSEVIER використовували читачі з ученим ступенем та аспіранти.

За результатами анкетування (2007–2009 рр.) користувачів мережеских ресурсів ЗПВ НБУВ (загалом було поширено 360 анкет) наукова бібліотека на платформі ScienceDirect становила – 16,5%, EBSCO Publishing – 5,7%, реферативна база даних Scopus – 3,0% від сукупного числа звернень користувачів до мережеских інформаційних ресурсів, інші електронні періодичні видання – 5,2%.

Науковці-користувачі електронних журнальних часописів потребували добору вебпосилань із певної теми та можливість здійснювати пошук за цитуванням (не тільки на основі платформи Science Direct). Практично усі користувачі ресурсу акцентували увагу на необхідності вдосконалення пошукової системи та читацького інтерфейсу.

У першому десятиріччі XXI ст., на нашу думку, закінчився етап попереднього накопичення інформаційної та технічної бази електронної продукції й настав новий період: адаптації наявних ресурсів до інтересів та потреб користувачів.

Досвід забезпечення та обслуговування користувачів НБУВ друкованими й електронними ЖД показав, що вже на ті часи управління підсобним фондом іноземних періодичних видань вимагало комплексного підходу. Враховуючи те, що книгозбірні завжди забезпечували доступ до інформації, доцільніше казати не про створення нового напрямку діяльності, а про трансформацію традиційних бібліотечних сервісів в умовах цифрового суспільства й керування ними. Це зумовило один із мотивів реорганізації відділу обслуговування читачів літературою гуманітарного профілю (до структури якого входив ЗПВ), у відділ комплексного бібліотечного обслуговування (далі ВКБО) 2010 р.

Характерно, що під зовнішнім впливом (упродовж 2012 року тривав один з наймасовіших бойкотів в історії науки: вчені виступали проти компанії ELSEVIER) відбувалася і перебудова роботи самого видавництва.

До ігнорування ельзевіровських публікацій закликав у своєму блозі видатний британський математик, філдсовський медаліст Тімоті Гоуерс у січні 2012 р. Він означив головні претензії до компанії: занадто висока вартість передплати наукових часописів, що є «непід'ємною» для переважної більшості університетів та «гарантуючою» видавцеві надприбутки; необхідність купувати передплату одразу на декілька часописів і, нарешті, підтримка компанією ELSEVIER таких «сумнівних» законодавчих ініціатив, як SOPA (Stop Online Piracy Act – законопроект, що обмежує поширення контенту в інтернеті) та Research Works Act (заборона вільного поширення результатів досліджень, що виконуються на бюджетні кошти).

До бойкоту, який здобув назву The Cost of Knowledge («Ціна знання»), долучилося чимало впливових учених, фахівців із різних галузей - біології, фізики, математики тощо, серед них і кілька філдсовських медалістів. Усі вони відмовлялися співпрацювати із видавництвом як редактори, рецензенти або автори, доки «політику» компанії не буде переосмислено. Бойкот призвів до перших результатів уже за місяць: наприкінці лютого Elsevier відмовився від підтримки Research Works Act (який багато хто вважав «безпосередньою ініціативою» видавця). Акт не було ухвалено.

Як наслідок, компанією було оприлюднено відкритого листа із заявою щодо поступового зниження вартості передплати та викладення у відкритий доступ архівів деяких журналів. Що безумовно, позитивно позначилося і на забезпеченні користувачів НБУВ зарубіжними РНЧ.

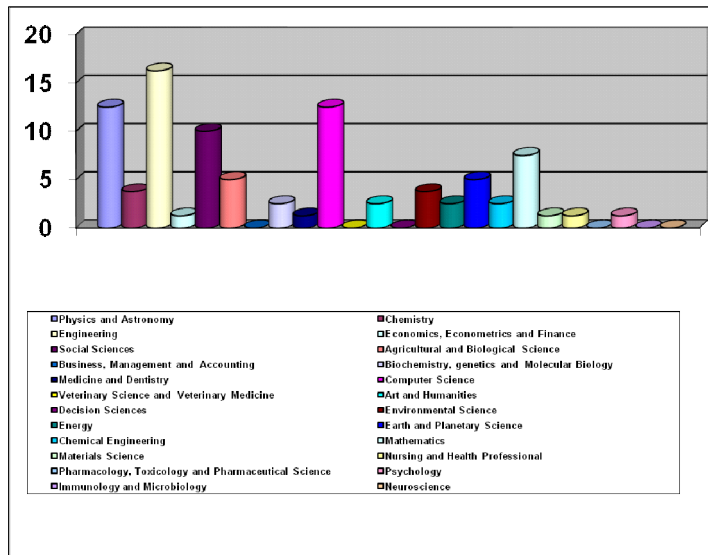
2010–2019 р. визначаємо як другий етап обслуговування читачів ІЕЖД. Відтоді БД електронного каталогу НБУВ було переведено у систему «ІРБІС-64», у підрозділі – підготовлено та взято за основу комплекс документів, що регламентує основні засади організації та використання електронних інформаційних ресурсів; почали продукуватися електронні виставки іноземних ЖД. Визначальною категорією користувачів РНЧ стали читачі з ученим ступенем та науковці – 64,0% (від сукупного числа користувачів РНЧ), спеціалісти – 15,0%, студенти – 11,3%.

Аналізуючи склад користувачів РНЧ за професійно-кваліфікаційними ознаками, виокремлюємо такі основні групи:

- із фізико-математичною освітою – 19,6%;
- з технічною освітою – 14,3%;
- з хімічною освітою – 10,7%;
- з юридичною освітою – 10,7%;

- з історичною освітою – 10,7%;
- з наук про Землю – 5,35%;
- з економічною освітою – 3,6%;
- з автоматики та обчислювальної техніки радіоелектроніки, енергетики – 3,6%;
- із суспільних наук: соціології, статистики та демографії – 3,5%;
- з будівничою освітою – 3,5%;
- з транспортною освітою – 1,8%;
- з медичною освітою – 1,8%;
- із технології металів, машинобудування та приладобудування – 1,8%;
- з мистецтва та мистецтвознавства – 1,8%;
- з біологічною освітою – 1,8%;
- з філологічною освітою – 1,7%;
- з воєнної науки та військової справи – 1,7%;
- з філософських наук та психології – 1,7%.

Розподіл читачьких запитів на предметні колекції Science Direct висвітлено діаграмою 2.



Діаграма 2. Читачькі запити на предметні колекції Science Direct

О. Лопата.

Читацькі запити на предметні колекції ScienceDirect проаналізовані та типізовані відповідно до базових тематичних рубрик та галузевого поділу, взятого за основу видавництвом на ту пору, диференціювалися у такий спосіб: фізичні і технічні науки – 65,0%; природничі науки – 15,0%; медичні науки – 3,75%; соціальні і гуманітарні науки – 15,0%.

Початок 2020 р. ознаменовано зусиллями міжнародної спільноти стримати поширення пандемії COVID-19. Навесні ООН у засадничій доповіді закликала всі країни починати будувати нову модель економіки, оскільки повернення до традиційної моделі вже неможливе [25].

Говорилося про прискорений перехід до цифрової економіки, щодо якого Конференцією ООН із торгівлі та розвитку (UNCTAD) виокремлено три (всього їх шість) основні тренди, а саме: дистанційну роботу та використання технологій зв'язку; вплив на окремі цифрові платформи; зміну звичок споживачів [26].

24 лютого 2022 р. світ став іншим. Традиційний уклад життя кардинально змінився. За умов російської агресії, повномасштабної війни та воєнного стану в Україні, величезного числа переселенців та внутрішньо переміщених осіб питання побудови цифрової економіки, надання послуг on-line, консультативно-методичного забезпечення, «віддаленої роботи» та вирішення нагальних проблем тощо, – як неодноразово підкреслював у своїх щоденних зверненнях до українського народу Президент держави В. О. Зеленський, – є визначальними та такими, що потребують невідкладного та компетентного вирішення.

Тож 2020 р. позначаємо як початок третього етапу обслуговування читачів ІЕЖД, що характеризується стрімким зростанням онлайн-переглядів, зокрема періодичних документів, на тлі істотного «просвісного» числа відвідувань книгозбірень у всьому світі. За даними дослідження, проведеного відділом наукового формування національних реферативних ресурсів НБУВ (С. Гарагуля), кількість пошукових запитів до передплатеної БД Web of Science – 2020 р. зростає більш ніж у 4 рази порівняно з тим же періодом 2019 р. (червень – січень).

Порівнюючи таких «інформаційних гігантів», як наукометрична платформа Web of Science (далі – WoS) й реферативна база даних та наукометрична платформа – Scopus, можливо стверджувати, що нині 2/3 загалу наукових публікацій індексуються в обох наукових базах, 1/3 – лише в одній із них (переважно через засадничий акцент WoS на північно-американській науці, Scopus – на західноєвропейській). Обсяг Scopus

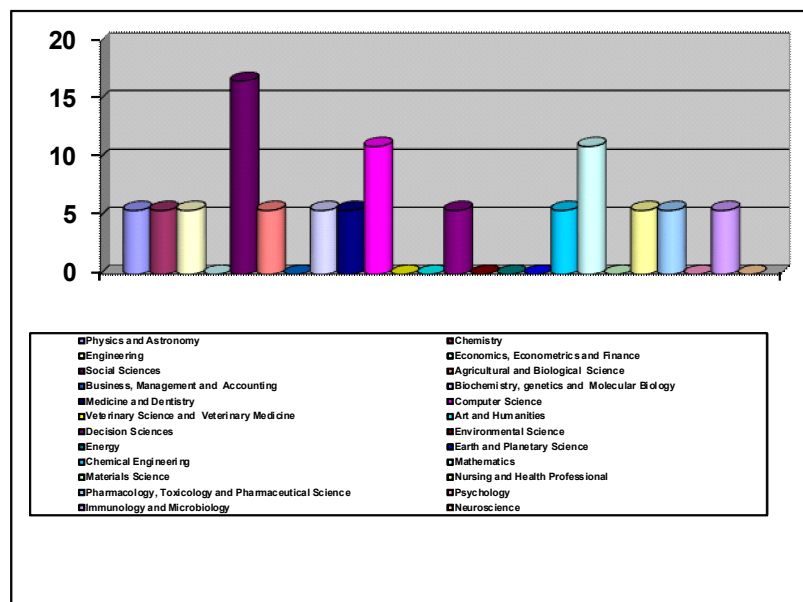
зростає швидше за WoS, водночас крайній ресурс має ширший архів. Тому для вирішення завдань ретроспективного аналізу краще послуговуватися WoS, натомість останні десятиліття – Scopus.

Аналіз результатів нещодавнього пілотного дослідження використання іноземних електронних журнальних документів Зали періодичних видань НБУВ дозволяє констатувати, що наразі 55,0% користувачів РНЧ становлять науковці та читачі зі вченим ступенем; 22,2% – аспіранти; 11,4% – фахівці, 11,2% – студенти.

Основними професійними групами користувачів ІЕЖД нині є читачі:

- ◇ із фізико-математичною освітою – 30,0%;
- ◇ з хімічною освітою – 20,0%;
- ◇ з наук про Землю – 20,0%;
- ◇ з технічною освітою – 10,0%;
- ◇ з філософських наук та психології – 10,0%.

Розподіл читацьких запитів на предметні колекції Science Direct висвітлено діаграмою 3.



Діаграма 3. Читацькі запити на предметні колекції Science Direct

Читацькі запити на предметні колекції (згідно з рубрикаторм Scopus (ASJK) диференціюються у такий спосіб: фізичні науки – 44,0%; медичні науки – 16,5%; науки про життя – 16,5%; соціогуманітарні науки – 22,1% від тематичних запитів користувачів електронної бібліотеки на платформі Science Direct.

Висновки. Узагальнюючи досвід роботи ЗПВ, об'єктивуємо, що сучасна система обслуговування читачів іноземними періодичними виданнями НБУВ побудована на принципах універсальності та персоналізованого підходу до інформаційних потреб користувача. Її визначають характеристики: комплексність обслуговування. Поєднання послуг автоматизованого пошуку інформації в ліцензованих БД наукових часописів та вільного доступу до друкованих джерел інформації – забезпечує читачам інформаційний комфорт та дозволяє ефективно використовувати час у науковій книгозбірні. Бібліотечних працівників спонукає на підвищення кваліфікації й опанування нових процесів бібліотечно-інформаційної діяльності (підготовка сучасної нормативно-методичної бази та інструктивних матеріалів підрозділу відповідно до стандартів ISO 2789:2016, ISO/IEC 38500:2016 та ISO/IEO 27001 : 2013, формування БД електронного каталогу періодичних видань, організація електронних виставок іноземних журнальних часописів тощо), поглиблення співпраці з суміжними відділами НБУВ; розширення асортименту сервісних послуг. Широкий спектр джерел інформації та даних, що продукуються різними виробниками й надаються читачам ЗПВ НБУВ, можливо окреслити структурно, це – різноманітні електронні інформаційні ресурси, що генеруються бібліотекою (ЕК, фактографічні, бібліографічні, повнотекстові та інші БД, колекції оцифрованих документів, електронні виставки, вебсайти тощо); передплачені й збережені на серверах бібліотеки БД окремі електронні документи, масиви документів тощо; електронні ліцензійні ресурси віддаленого доступу, зокрема й Web of Science, Scopus та Science Direct тощо; електронні ресурси відкритого доступу, поміж них – архіви журналів, електронні бібліотеки, колекції посилань тощо; видання на оптичних електронних носіях; використання методів персоналізації. Мається на увазі, що пропозиція послуг повинна відповідати уподобанням користувача (друкований або електронний ресурс), вважаючи його освітній статус, рівень володіння комп'ютерною технікою, пошукові звички, комунікабельність, вікові, національні та навіть регіональні особливості – при одночасній неприпустимості обмеження

прав на вільний доступ до бібліотечних ресурсів, програм та засобів обслуговування.

Аналізуючи перспективи розвитку обслуговування читачів іноземними ЖД, можливо передбачити, що якість та інформативність обслуговування суттєво покращаться завдяки зростанню ресурсної бази ЗПВ, розширенню діапазону послуг комплексного характеру та дисципліни обслуговування. Підвищення комфортності обслуговування може бути досягнуто за рахунок надання читачам додаткових послуг, навіть оплатних, що не належать до сфери ОЧППВ, але реалізація яких є цілком доречною та такою, що відповідає потребам користувача (форматування текстів, оформлення бібліографічних посилань, переклад публікацій тощо). Перспективу подальших досліджень становлять диференційовані інформаційні потреби віддалених користувачів НБУВ на іноземні періодичні видання.

Список бібліографічних посилань

1. Василенко О. Імплементация міжнародних стандартів у діяльність бібліотек України: основні напрями та завдання. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. Київ, 2017. Вип. 48. С. 13–31.
2. Горовий В. Бібліотеки: погляд у завтра. *Бібліотечний вісник*. 2006. № 5. С. 3–7.
3. ДСТУ ISO 2789:2016 (2789: 2013, IDT). Інформація та документація. Міжнародна бібліотечна статистика: Information and documentation – International library statistics. Чинний від 2016-09-01. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 71с.
4. *ДСТУ ISO/IEC 38500:2016 (ISO/IEC 38500:2015, IDT)* Інформаційні технології. Управління ІТ в організації : вебсайт. URL: <http://document.ua/informaciini-tehnologiyi-upravlinnja-it-v-organizaciyi-nor31760.html>
5. Дубровіна Л. А., Лобузін К. В. Створення національної системи наукометричної інформації та Українського національного індексу цитування: перспективи консолідації ресурсів. *Бібліотечний вісник*. 2019. № 6. С. 3–9.
6. Дубровіна Л. А., Онищенко О. С. *Історія Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. 1965–1991*. Київ, 2008. 374 с.
7. Коваль Т. Читач універсальної бібліотеки в системі бібліотечно-інформаційних послуг. *Бібліотечний вісник*. 2003. № 2. С. 20–23.
8. Коваль Т. М., Лопата О. М. Нормативно-правові ініціативи Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій (IFLA) щодо адаптації бібліотек до умов цифрового суспільства. *Бібліотека. Наука. Комунікація: розвиток бібліотечно-інформаційного потенціалу в умовах цифровізації* : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 6–8 жовтня 2020 р.). Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. Київ, 2020. С. 54–58.
9. Коваль Т. М., Лопата О. М. Перспективи розвитку національних

книгозбірень в епоху цифрового суспільства (за матеріалами визначальних документів UNESCO, IFLA, AALL, ALA, LIBER, WSIS). *Бібліотечний вісник*. 2021. № 2. С. 3–16.

10. Красій Р. Л. Іноземні наукові журнали у формуванні фондів академічних бібліотек. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. Київ, 2000. Вип. 5. С. 33–37.

11. Лопата О. М. Сучасні інформаційні потреби користувача наукової бібліотеки на іноземні періодичні видання. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. Київ, 2008. Вип. 19. С. 13–32.

12. Лопата О. М. Електронні ресурси: порядок доступу та їх використання читачами наукової бібліотеки. *Бібліотечний вісник*. 2010. № 3. С. 8–15.

13. Малолетова Н., Красій Р. Централізоване комплектування зарубіжними періодичними виданнями бібліотек мережі НАН України. *Бібліотечний вісник*. 2012. № 6. С. 20–30.

14. Онищенко О. Проблеми адаптації бібліотек до умов цифрової культури. *Бібліотечний вісник*. 2015. № 6. С. 3–7.

15. Онищенко О. Українські бібліотеки у 90-х роках ХХ ст.: основні тенденції розвитку та напрями діяльності. *Бібліотечний вісник*. 2009. № 3. С. 12–23.

16. Попик В. Стратегія розвитку бібліотечної сфери та пріоритети формування національного науково-інформаційного простору. *Бібліотечний вісник*. 2015. № 5. С. 3–9.

17. Попик В. Формування національного науково-інформаційного простору: інтеграція й кооперація зусиль бібліотек, наукових установ та інформаційних центрів України. *Бібліотечний вісник*. 2015. № 3. С. 3–11.

18. Про інформацію: Закон України від 02.10.92 р. № 2657-ХІІ. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 1992. № 48. Ст. 650.

19. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.11 р. № 2939-VI. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2011. № 32. Ст. 314.

20. *Стандарт ISO/IEC 27001: 2013 «Інформаційні технології. Методи захисту. Системи менеджменту інформаційної безпеки»* : вебсайт. URL: https://www.assistem.kiev.ua/doc/dstu_ISO-IEC_27001_2015.pdf

21. Стратегія розвитку бібліотечної справи в Україні до 2025 року «Якісні зміни бібліотеки задля забезпечення сталого розвитку України» / Законодавство України : вебсайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/219-2016-%D1%80#Text>

22. Abbott A. Professionalism and the Future of Librarianship. *Library Trends*. 1998. V. 46. № 3. P. 430–433.

23. American Association of Law Libraries «Reports of Chapters, Special Interest Sections, Committees, Special Committees, Task Forces, and Council, Representatives, and Washington Affairs Office 2003–2004». *Law Library Journal*. 2004. V. 96. № 3. P. 795–869.

24. Budapest Open Access Initiative : вебсайт. URL: <https://www.budapestopenaccessinitiative.org/>
25. Climate Change and COVID-19: UN urges nations to 'recover better' / United Nations Official Website: веб-сайт. URL: <https://www.un.org/en/un-coronavirus-communications-team/un-urges-countries-build-back-better>
26. Digital Economy Report 2019/ UNCTAD Official Website : вебсайт. URL: <https://unctad.org/publication/digital-economy-report-2019>.
27. DOAJ (Directory of Open Access Journals) : вебсайт. URL: <https://doaj.org/>
28. Greyson D. Information Triangulation: A Complex and Agentic Everyday Information Practice. *Journal of the Association for Information Science and Technology*. 2018, V. 69. № 7. P. 869-878.
29. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers: Approved by RUSA Board, May 28, 2013, revised by the RSS Management of Reference Committee ; H. William, Jr. Weare (chair) et al / Reference and User Services Association : вебсайт. URL: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelinesbehavioral>
30. Tuhe Hague Declaration on Knowledge Discovery in the Digital Age. URL: <https://thehaguedeclaration.com/the-hague-declaration-on-knowledge-discovery-in-the-digital-age/>
31. IFLA Internet Manifesto : вебсайт. URL: <https://www.ifla.org/node/9228>
32. IFLA Internet Manifesto : вебсайт. URL: <https://www.ifla.org/publications/node/224>
33. IFLA Takes Lyon Declaration to the UN : вебсайт. URL: <https://www.ifla.org/node/9427>
34. IFLA Trend Report : вебсайт. URL: <https://trends.ifla.org/2013-timeline>
35. IFLA World Library and Information Congress : вебсайт. URL: <https://www.ifla.org/annual-conference>
36. The IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022 : вебсайт. URL: <https://www.ifla.org/public-library-manifesto/>
37. IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022 : вебсайт. URL: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2006/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf>
38. Information for All Programme. URL: <https://ifap.ru/ofdocs/unesco/programme.pdf>
39. Kacem A., Mayr P. Analysis of Search Stratagem Utilization. *Scientometrics*. 2018. V. 116. № 2. P. 1383–1400.
40. Kotlay T. Accepted and Emerging Roles of Academic Libraries in Supporting Research 2.0. *Journal of Academic Librarianship*. 2019. V. 45, № 2. P. 75–80.
41. Lancaster F. W. *Libraries and Librarians in the Age of Electronics*. Washington, 1989. 229 p.
42. Lynch B. P., Smith K. R. The Changing Nature of Work in Academic Libraries. *College and Research Libraries*. 2001. V. 62. № 5. P. 407–420.

43. Lyon Declaration on Access to Information and Development : вебсайт. URL: <https://www.lyondeclaration.org/>
44. Mouw J. Changing Roles in the Electronic Age - the Library Perspective. *Library Acquisition. Practice and Theory*. 1998, V. 22. № 1. P. 15–21.
45. The size of the World Wide Web (The Internet) : вебсайт. URL: <http://www.worldwidewebsite.com>.
46. Ulrich's Periodical Directory. USA, 2008. Vol. 2. P. 5693–5776.
47. Ye L. Chinese Academic Library Research Evaluation Services. *Journal of Library Administration*. 2019. V. 59. № 1–2. P. 97–128.

References

1. Vasylenko, O. M. (2017). Implementatsiia mizhnarodnykh standartiv u diialnist bibliotek Ukrainy: osnovni napriamy ta zavdannia [Implementation of International Standards in Ukrainian Libraries Activity: Main Directions and Tasks]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho*, 48, 13-31. [In Ukrainian].
2. Gorovyi, V. (2006). Biblioteki: pogliad u zavtra [Libraries: look into tomorrow]. *Bibliotchnyi Visnyk*, 5, 3-7. [In Ukrainian].
3. (2016). DSTU ISO 2789:2016 (ISO 2789:2013, IDT). Informatsiia ta dokumentatsiia. Mizhnarodna bibliotchna statystyka [Information and documentation - International library statistics]. Kyiv, Ukraine: DP "UkrNDNTS". [In Ukrainian].
4. (2016). DSTU ISO/IEC 38500:2016 (ISO/IEC 38500:2015, IDT) Informatsiini tekhnologii. Upravlinnia IT v organizatsii [Information Technology. IT management in the organization]. Retrieved from http://document.ua/informaciini-tehnologiyi_-upravlinnja-it-v-organizaciyi-nor31760.html [In Ukrainian].
5. Dubrovina, L. A., & Lobuzina, K. V. (2019). Stvorennia natsionalnoi systemy naukometrychnoi informatsii ta Ukrainskoho natsionalnogo indeksu tsytuvannia: perspektyvy konsolidatsii resursiv [On the Way to Create a National System of Scientific Information and the Ukrainian National Citation Index: Prospects for Consolidation of Resources]. *Bibliotchnyi Visnyk*, 5, 3-9. [In Ukrainian].
6. Dubrovina, L. A., & Onyshchenko, O. S. (2008). *Istoriia Natsionalnoi biblioteki Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho. 1965-1991* [History of the V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine. 1965-1991]. Kyiv, Ukraine. [In Ukrainian].
7. Koval, T. (2003). Chytach universalnoi biblioteki v systemi bibliotечно-informatsiinykh posluh [Reader of the universal library in the system of library and information services]. *Bibliotchnyi Visnyk*, 2, 20-23. [In Ukrainian].
8. Koval, T. M., & Lopata, O. M. (2020, October 6-8). Normatyvno-pravovi initsiatyvy mizhnarodnoi federatsii biblioteknykh asotsiatsii (IFLA) shchodo adaptatsii bibliotek do umov tsyvrovoho suspilstva [Regulatory and legal initiatives International Federation of Library Associations (IFLA) on the adaptation of libraries to the conditions of the digital society]. In *Library. Science. Communication. Development of library and information potential in conditions of digitization. Proceedings of the International*

Scientific Conference (pp. 54-58). V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine. Kyiv, Ukraine. [In Ukrainian].

9. Koval, T. M., & Lopata, O. M. (2021). Perspektyvy rozvytku natsionalnykh knyhozbiren v epokhu tsyvrovoho suspilstva (za materialamy vyznachalnykh dokumentiv UNESCO, IFLA, AALL, ALA, LIBER, WSIS) [Main trends in the development of national libraries during the era of digital society (on materials of the standard legal documents UNESCO, IFLA, AALL, ALA, LIBER AND WSIS)]. *Bibliotechnyi Visnyk*, 2, 3-16. [In Ukrainian].

10. Krasii, R. L. (2000). Inozemni naukovy zhurnaly u formuvanni fondiv akademichnykh bibliotek [Foreign scientific journals in the formation of funds of the academic libraries]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainy imeni V. I. Vernadskogo*, 5, 33-37. [In Ukrainian].

11. Lopata, O. M. (2008). Suchasni informatsiini potreby korystuvacha naukovoji biblioteki na inozemni periodychni vydannia [Modern information needs of scientific library users for foreign periodicals]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainy imeni V. I. Vernadskogo*, 19, 13-32. [In Ukrainian].

12. Lopata, O. M. (2010). Elektronni resursy: poriadok dostupu ta yikh vykorystannia chytachamy naukovoji biblioteki [Electronic resources: the order of access and their use by readers of the scientific library]. *Bibliotechnyi Visnyk*, 3, 8-15. [In Ukrainian].

13. Malolietova, N., & Krasii, R. (2012). Tsentralizovane komplektuvannia zarubizhnymy periodychnymy vydanniamy bibliotek merezhi NAN Ukrainy [Centralized stocking of foreign periodicals of the libraries of the National Academy of Sciences of Ukraine]. *Bibliotechnyi Visnyk*, 6, 20-30. [In Ukrainian].

14. Onyshchenko, O. S. (2015). Problemy adaptatsii bibliotek do umov tsyvrovoi kultury [Problems of libraries adaptation in digital culture conditions]. *Bibliotechnyi Visnyk*, 6, 3-7. [In Ukrainian].

15. Onyshchenko, O. (2009). Ukrainski biblioteki u 90-kh rokakh XX st.: osnovni tendentsii rozvytku ta napriamy diialnosti [Ukrainian libraries in the 90-s years of the XX-th century: main development trends and areas of activity]. *Bibliotechnyi Visnyk*, 3, 12-23. [In Ukrainian].

16. Popyk, V. (2015). Stratehiia rozvytku bibliotechnoi sfery ta priorytety formuvannia natsionalnoho nauково-informatsiinogo prostoru [Strategy for the development of the library sphere and priorities for the formation of the national scientific and informational space]. *Bibliotechnyi Visnyk*, 5, 3-9. [In Ukrainian].

17. Popyk, V. (2015). Formuvannia natsionalnoho nauково-informatsiinogo prostoru: intehratsiia y kooperatsiia zusyl bibliotek, naukovykh ustanov ta informatsiinykh tsentriv Ukrainy [Strategy for the development of the library sphere and priorities for the formation of the national scientific and informational space]. *Bibliotechnyi Visnyk*, 3, 3-11. [In Ukrainian].

18. Verkhovna Rada Ukrainy (1992, Zhovten 2). Pro informatsiiu: Zakon Ukrainy no. 2657-XII [About the information: Law of Ukraine]. *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*, 48, Art. 650. [In Ukrainian].

19. Verkhovna Rada Ukrainy (2011, Sichen 13). Pro dostup do publichnoi informatsii: Zakon Ukrainy no. 2939-VI [About access to public information: Law of Ukraine]. *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*, 32, Art. 314. [In Ukrainian].

20. (2013). Standart ISO/IEC 27001: 2013 "Informatsiini tekhnologii. Metody zakhystu. Systemy menedzhmentu informatsiinoi bezpeky" [Information Technology. Methods of protection. Information security management system]. Retrieved from https://www.assistem.kiev.ua/doc/dstu_ISO-IEC_27001_2015.pdf [In Ukrainian].

21. Kabinet Ministriv Ukrainy (2016, Berezhen 23). Stratehiia rozvytku bibliotechnoi spravy v Ukraini do 2025 roku "Yakisni zminy bibliotek zadlia zabezpechennia staloho rozvytku Ukrainy" [Strategy of the development of library affairs in Ukraine till 2025 year "Qualitative changes of libraries for ensure of the sustainable development of Ukraine"]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/219-2016-%D1%80#Text> [In Ukrainian].

22. Abbott, A. (1998). Professionalism and the Future of Librarianship. *Library Trends*, 46 (3), 430-433. [In English].

23. American Association of Law Libraries (2004). Reports of Chapters, Special Interest Sections, Committees, Special Committees, Task Forces, and Council, Representatives, and Washington Affairs Office 2003-2004. *Law Library Journal*, 96 (3), 795-869. [In English].

24. Open Society Institute (now: Open Society Foundations [OSF]) (2001). Budapest Open Access Initiative. Retrieved from <https://www.budapestopenaccessinitiative.org/> [In English].

25. United Nations (2020). Climate Change and COVID-19: UN urges nations to 'recover better', United Nations Official Website. Retrieved from <https://www.un.org/en/un-coronavirus-communications-team/un-urges-countries-'build-back-better'> [In English].

26. United Nations Conference on Trade and Development (2019). Digital Economy Report 2019, UNCTAD Official Website. Retrieved from <https://unctad.org/publication/digital-economy-report-2019> [In English].

27. (2023). DOAJ (Directory of Open Access Journals). Retrieved from <https://doaj.org/> [In English].

28. Greyson, D. (2018). Information Triangulation: A Complex and Agentive Everyday Information Practice. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 69 (7), 869-878. [In English].

29. American Library Association (2013). Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers: Approved by RUSA Board, May 28, 2013, revised by the RSS Management of Reference Committee; H. William, Jr. Weare (chair) et al. Reference and User Services Association. Retrieved from <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral> [In English].

30. Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche (2015). The Hague Declaration on Knowledge Discovery in the Digital Age. Retrieved from <https://thehaguedeclaration.com/the-hague-declaration-on-knowledge-discovery-in-the-digital-age/> [In English].

31. International Federation of Library Associations and Institutions (2002). IFLA Internet Manifesto. Retrieved from <https://www.ifla.org/node/9228> [In English].

32. International Federation of Library Associations and Institutions (2014). IFLA Internet Manifesto. Retrieved from <https://www.ifla.org/publications/node/224> [In English].

33. International Federation of Library Associations and Institutions (2014). IFLA Takes Lyon Declaration to the UN. Retrieved from <https://www.ifla.org/node/9427> [In English].

34. International Federation of Library Associations and Institutions (2013). IFLA Trend Report. Retrieved from <https://trends.ifla.org/2013-timeline> [In English].

35. International Federation of Library Associations and Institutions (2014). IFLA World Library and Information Congress. Retrieved from <https://www.ifla.org/annual-conference> [In English].

36. International Federation of Library Associations and Institutions & United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2022). The IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022. Retrieved from <https://www.ifla.org/public-library-manifesto/> [In English].

37. International Federation of Library Associations and Institutions & United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2022). IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022. Retrieved from <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2006/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf> [In English].

38. UNESCO (2000). Information for All Programme. Retrieved from <https://ifap.ru/ofdocs/unesco/programe.pdf> [In English].

39. Kacem, A., & Mayr, P. (2018). Analysis of Search Stratagem Utilization. *Scientometrics*, 116 (2), 1383-1400. [In English].

40. Kotlay, T. (2019). Accepted and Emerging Roles of Academic Libraries in Supporting Research 2.0. *Journal of Academic Librarianship*, 45 (2), 75-80. [In English].

41. Lancaster, F. W. (1989). *Libraries and Librarians in the Age of Electronics*. Washington, USA. [In English].

42. Lynch, B. P. & Smith, K. R. (2001). The Changing Nature of Work in Academic Libraries. *College and Research Libraries*, 62 (5), 407-420. [In English].

43. International Federation of Library Associations and Institutions & World Library and Information Congress (2014). Lyon Declaration on Access to Information and Development. Retrieved from <https://www.lyondeclaration.org/> [In English].

44. Mouw, J. (1998). Changing Roles in the Electronic Age - the Library Perspective. *Library Acquisition. Practice and Theory*, 22 (1), 15-21. [In English].

О. Лопата.

45. (2023). The size of the World Wide Web (The Internet). Retrieved April 21, 2023 from <http://www.worldwidewebsite.com> [In English].

46. (2008). Ulrich's Periodical Directory. (Vol. 2, pp. 5693-5776). USA. [In English].

47. Ye, L. (2019). Chinese Academic Library Research Evaluation Services. *Journal of Library Administration*, 59 (1-2), 97-128. [In English].

Olena Lopata,

<https://orcid.org/0000-0002-1386-3409>,

Junior Research Associate,

Department of Comprehensive Library Services,

V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine (Kyiv, Ukraine)

Holosiivskiy Avenu, 3, Kyiv, 03039, Ukraine

e-mail: lopata@nbuv.gov.ua

TRANSFORMATION OF THE SYSTEM OF CUSTOMER SERVICE BY FOREIGN SCIENTIFIC JOURNALS IN MODERN CONDITIONS

The purpose of the article is a generalize standardly-legal instructions of the EU, UN and IFLA on adaptation of work of libraries in the conditions of extraordinary circumstances, also to concise coverage and generalization of the main results of research on the use of foreign electronic journal documents, which were conducted and are currently being conducted in the Reading Hall of Foreign Periodicals of the V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine. **Methodology of the research** has been based on systemic and structural approaches, on methods of comparative, statistical and source analysis, including interdisciplinary approach. **Scientific novelty.** Escalating competition in the information services market, the emergence of the effect of a shortage of users and simultaneous increase of their expectations put the libraries and librarians in front of the need to search for innovative approaches to servicing, which is manifested, in particular, in conducting structural and functional transformation of library services. The article analyzes number of imperative documents of the leading world library institutions about main tendencies of development and problems of libraries adaptation in extraordinary conditions. The normative-legal measures of the IFLA, EU and UN of regulatory regulation of relations in the library industry for new realities are analyzed. The terms of «library marketing» are defined. The history and priority directions of creation of readers' service system by foreign licensed magazines which are one of the important and significant electronic resources of V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine, are covered. The consequences of the research work and practice of electronic periodicals collection forming in the V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine are presented. The main results of practical work and research the use of foreign electronic journal documents (hereinafter: foreign electronic journal documents) visitors of the Reading Hall of Foreign Periodicals of the V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine. **Conclusions.** The author considers the new system of library and information services

using the example of work of the Reading Hall of Foreign Periodicals of the V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine. Its main characteristics are: complex servicing of readers with periodicals resources; expanding range of information services, the use of methods of personalization in service (customer-oriented). The new system is based on a complementary and mutually enriching mixture of functional areas (printing and electronic resources) of this type of activity. Important conditions for enhancing the effectiveness of library and information services are the spatiotemporal concentration of services and combination of the source elements. Universalization and personalization of services, qualification approach of staff of the of the Reading Hall of Foreign Periodicals to their work, sincere desire to help readers in their search for information yield positive result.

Keywords: extraordinary circumstances, normative-legal initiatives, foreign periodicals, electronic resources, information needs.

Стаття надійшла до редакції 14.08.2023 р.