

**Оксана Желай,**

наук. співроб., Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського

## **ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ БІБЛІОТЕЧНОГО СЕРВІСУ В СОЦІОЛОГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕННЯХ**

Стаття присвячена висвітленню теоретико-прикладних досліджень трансформаційних процесів у інформаційно-бібліотечній сфері, розвитку інформаційно-бібліотечних суспільних запитів і поліпшенню ефективності їх задоволення завдяки активному впровадженню новітніх інформаційно-комунікаційних технологій.

*Ключові слова:* трансформація бібліотечної сфери, інформаційно-комунікаційні технології, статистичні показники, електронні ресурси бібліотек, віртуальні виставки, онлайн-сервіс, інтернет-послуги.

Актуальність теми зумовлена необхідністю вивчення нових дієвих стратегій інформаційно-бібліотечної діяльності, осмислення та утвердження перспективних форм бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів бібліотечних установ.

Науковці у своїх працях висвітлювали різні аспекти розвитку бібліотеки як соціального інституту. Так, проблеми бібліотекознавства досліджували В. Ільганаєва, Л. Філіпова, Я. Шрайберг, Ю. Гриханов, В. Горовий, М. Слободяник; зміни в інформаційних запитах користувачів – П. Куліш, Т. Новальська, Т. Коваль, О. Мастіпан, О. Лопата; впровадження новітніх технологій у бібліотечну практику – Д. Соловяненко, Л. Костенко, Аль Тавалбех Серхан Ахмед, О. Воскобойнікова-Гузєва, Л. Кононученко та ін.

Важливою тенденцією функціонування сучасної бібліотечної системи є активне використання електронних інформаційних технологій. Цьому сприяє і до цього спонукає посилення глобалізаційних впливів у всіх сферах людської життєдіяльності (техніко-технологічна, політична, економічна тощо) та підвищення соціальної затребуваності інформаційного забезпечення на шляху розвитку інформаційного суспільства.

Дослідники значну увагу приділяють темі трансформації бібліотечної сфери в умовах цифрового середовища. У професійній літературі, на вітчизняних і міжнародних конференціях розглядаються різні аспекти модернізації бібліотечної системи. Як наголошує у своїй дисертаційній

праці Л. Філіпова [21], необхідно пильно досліджувати проблеми, що об'єктивно виникають в умовах інформатизації суспільства: теоретичні, організаційні, технологічні. Причому на рівні третьої групи питання прикладного характеру слід вирішувати, умовно поділивши їх на «комп'ютерно-технологічні», що відображають особливості організації впровадження комп'ютерних технологій у бібліографічну діяльність, і «комунікаційно-технологічні», що відображають особливості організації використання телекомунікаційних технологій Інтернету в бібліографічній діяльності, особливості пошуку, використання й представлення електронної бібліографічної інформації у світових інформаційних ресурсах Інтернету.

Електронна бібліотека – це інформаційна система, що дає змогу надійно зберігати й ефективно використовувати різноманітні колекції електронних документів (текстових, образотворчих, звукових, відео тощо), локалізованих у самій системі, а також доступних через телекомунікаційні мережі [2].

Як слушно зауважує професор В. Горовий, перехід бібліотек до нових технологій, організаційних рішень, зумовлених зростаючими суспільними запитами, характеризується змішаною системою підходів, традиційних і нових, до обслуговування користувачів, і це дає підстави називати ці заклади гібридними [8, с. 158].

Нові віртуально-цифрові форми збереження, представлення та отримання інформації в бібліотечних установах певною мірою стали відображенням закону метаморфізму бібліотеки, обґрунтованого Ю. Грихановим [9]. Суть закону в тому, що бібліотека трансформує (видозмінює) форми комплектування, зберігання й надання документної інформації паралельно з розвитком способів її запису й передачі, а також засобів комунікації. Метаморфізм бібліотеки в електронну епоху – визначальний фактор для її структурної реорганізації, у першу чергу для перебудови системи бібліотечних фондів. Як зазначає О. Воскобойнікова-Гузєва, бібліотечна трансформація, або так звана гібридизація – це природна реакція соціальної системи на вплив зовнішнього середовища. Як результат – поява нового типу бібліотеки, де електронні й традиційні друковані джерела інформації представлені комплексно й інтегрованим способом надаються як безпосереднім, так і віддаленим користувачам [7, с. 158].

У бібліотекознавчій теорії вже зафіксований той факт, що глобальна інформатизація висунула бібліотеки в ряд найважливіших, з погляду

задоволення соціальних потреб суспільства, інститутів формування та поширення інформаційних ресурсів; у майбутньому бібліотеки мають активізувати розвиток інформаційних функцій, стати універсальними інформаційними центрами, забезпечувати вільний і необмежений доступ до інформації всім членам суспільства; роль бібліотек у виробничій, науковій, освітній ділянках, у розвитку демократії та ринкових відносин посилюється [1, с. 187; 2, с. 7].

Досягнення у сфері мікроелектроніки, вдосконалення обчислювальної техніки й засобів програмного забезпечення дали змогу в історично короткий термін перейти від обробки текстових матеріалів до впровадження мультимедійної, гіпермедійної та відеотехнологій. На початку XXI ст. майже всі вітчизняні бібліотеки мали справи з ресурсами на різноманітних носіях інформації – папері, цифрових (електронних) та оптичних дисках, відео- та аудіокасетах, магнітних стрічках тощо.

Сервіси й технології Інтернету істотно розширюють традиційні форми бібліотечного обслуговування. Виникають і розвиваються нові форми та напрями, обумовлені сучасною технологічною базою засобів зв'язку – телекомунікаційних і інтернет-засобів. Цій проблематиці, що постає в процесі глобальної інформатизації суспільства, присвячена дисертація Аль Тавалбех Серхан Ахмеда [1, с. 67–70]. Дослідник наголошує на специфічних особливостях використання комп'ютерних і телекомунікаційних технологій та необхідності їх застосування в роботі бібліотечних установ. Зокрема, він зазначає, що комунікаційне середовище мережі Інтернет містить найбільш популярні й перспективні для бібліотечної сфери сервіси:

– WWW (World Wide Web), на основі якого можливе використання новітніх аудіо-, відео- і мультимедіатехнологій (засобів) для організації теле- і відеоконференцій тощо;

– e-mail (електронна пошта), що стає важливим комунікаційним каналом дистанційного обслуговування віддалених абонентів; для бібліотечного документообміну в рамках таких нових послуг, як електронна доставка та автоматизований МБА.

Особливістю початку XXI ст. є активне включення вітчизняних бібліотек у процес створення локальних і регіональних комп'ютерних мереж, впровадження сучасних інформаційних технологій і створення власних електронних інформаційних ресурсів, зазначає Л. Кононученко [11] у своєму дисертаційному дослідженні. Вона підкреслює важливість

застосування нових техніко-технологічних форм у бібліотечній діяльності, оскільки дослідження свідчать про їхній вплив на рівень задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек: у 90-х роках ХХ ст. рівень задоволених обслуговуванням в обласних універсальних наукових бібліотеках (ОУНБ) становив 59%, а на початку ХХІ ст. – 92%. Запровадження в бібліотеках нових послуг на основі інформаційно-комунікаційних технологій активізувало вивчення впливу модернізаційних процесів на якість інформаційно-бібліотечного обслуговування. Це, зокрема, експрес-дослідження Миколаївської ОУНБ «Вивчення думки користувачів Інтернет-центру», «Портрет користувача Інтернет-центру ХДНБ ім. В. Г. Короленка» (2005), дослідження Черкаської (2003–2004) та Миколаївської (2006) ОУНБ «Інтернет очима читачів» та ін.

Соціологічне дослідження серед користувачів «Інтернет-центру ОУНБ ім. Т. Шевченка», проведене протягом 2002–2003 рр. Черкаською ОУНБ, засвідчило зростаюче прагнення використовувати комп'ютерні технології: відзначена підвищена увага до колекцій рефератів, електронних бібліотек, електронних версій періодичних видань. Також відзначено, що користувачі обласної бібліотеки відводять інтернет-ресурсам важливу роль у задоволенні наукових, освітніх, професійних та пізнавальних інформаційних потреб. Пропозиції користувачів щодо покращення обслуговування, розширення комп'ютерних послуг допомогли коригувати діяльність і напрями роботи інтернет-центру, розширити спектр інформаційних послуг.

Подальші соціологічні дослідження, здійснені протягом 2003–2004 рр., засвідчили зростання кількості користувачів електронних інформаційних ресурсів серед науковців, працівників адміністративного та управлінського апарату, робітничої категорії, фахівців промислового сектору та невиробничої сфери.

У 2008 р. зафіксовано зменшення відвідувань Черкаської ОУНБ, зокрема студентами, через зростання рівня інформаційного потенціалу бібліотеки ВНЗ, можливість забезпечити потреби в інформації через мережу Інтернет поза межами бібліотеки (на робочому місці, вдома). Ці тенденції, зазначає Л. Кононученко, характерні й для інших обласних наукових бібліотек.

У 2011 р. Чернівецька ОУНБ ім. М. Івасюка провела обласне соціологічне дослідження «Бібліотека очима користувача», у якому брали участь ЧОУНБ ім. М. Івасюка, 12 централізованих бібліотечних систем області, Новодністровська міська бібліотека [3]. Дослідження показало, що фонди

бібліотек області на 58% задовольняють потреби користувачів, проте 36% покидають бібліотеку незадоволеними. З'ясувалося також, що 25% користувачів надали б перевагу Інтернету як джерелу інформації, проте дається взнаки недостатня забезпеченість книгозбірень інформаційними технологіями. Крім того, дослідження виявило недостатню обізнаність користувачів з ДБА, електронними каталогами провідних бібліотек України.

Значно краще користувачі обізані з послугами соціальних мереж, активно користуються ними 40% респондентів. У цілому робота бібліотек оцінена як «добра» (50%). Сорок відсотків учасників анкетування хотіли би бачити бібліотеку майбутнього як комплексний бібліотечно-інформаційний центр, а не просто традиційний центр зберігання документів. Тому серед пріоритетних завдань і планів було визначено: у процесі поповнення бібліотечних фондів здійснювати регулярний контроль за кількісним і якісним комплектуванням книгозбірень, у тому числі документами на нетрадиційних носіях інформації, електронними виданнями; розробити заходи щодо систематичного рекламування послуг ДБА бібліотек, ознайомлення з користуванням електронними каталогами як обласних, так і провідних бібліотек України; бібліотекам області впроваджувати в роботу сучасні комп'ютерні технології, активно використовувати їх для обслуговування користувачів, розширяти репертуар інформаційно-комп'ютерних послуг; посилити рекламу сайтів та регулярно поповнювати веб-ресурси книгозбірень.

Протягом 2008–2011 рр. Українською бібліотечною асоціацією вивчалися можливості вітчизняних публічних бібліотек щодо надання користувачам комп'ютерних послуг, доступу до Інтернету; проводилися дослідження інформаційних потреб та рівня їх задоволення серед користувачької аудиторії Тернопільської, Черкаської, Рівненської, Хмельницької та інших обласних універсальних наукових бібліотек.

Зокрема, варто відзначити організаційно-методичну роботу соцдосліджень Хмельницької ОУНБ ім. М. Островського, що допомагає бібліотекам Хмельниччини вивчати ефективність нових форм інформаційно-комунікаційного сервісу. Так, Ярмолинецька ЦБС провела районні соціологічні дослідження «Роль Інтернету у самостійному пошуку роботи» та «Інтернет у твоєму житті».

Хмельницька ОУНБ організовує дослідження бібліотек області, забезпечує збір даних після їх проведення, здійснює первинну обробку й узагальнення отриманої інформації, після чого узагальнені матеріали

та висновки подаються дирекції ОУНБ ім. М. Островського для прийняття управлінських рішень розроблення перспективних напрямів бібліотечної політики. Соціологічна служба області бере участь у республіканських дослідженнях, розробляє типові методики і програми проведення соціологічних досліджень з актуальних для області питань [17].

Отже, можна стверджувати, що:

- у вітчизняній бібліотечній системі приділяється велика увага прогнозуванню подальших змін в інформаційних бібліотечних послугах;
- проводиться масштабна серйозна бібліотекознавча дослідна робота щодо коригування стратегії ефективного задоволення користувацького попиту.

Підсумки проведених у першому десятилітті XXI ст. досліджень інформаційно-бібліотечних послуг засвідчили значну потребу користувачів у нетрадиційних носіях інформації – збільшується кількість звернень до фондів колекцій на електронних носіях, відео чи мережі Інтернет; зростання потреби в користуванні електронним каталогом, електронними можливостями довідкових служб, послугами електронних бібліотек; підвищення попиту на віртуальні тематичні виставки, зростання чисельності дистантних користувачів бібліотечного сервісу завдяки бібліотечним веб-сайтам, електронній пошті.

На початку 2013 р. у публічних бібліотеках Кіровоградської області діяли 54 інтернет-центри. Статистичні дані засвідчили їхню дієвість: у ЦРБ показники відвідування порівняно з попереднім роком зросли на 4300 користувачів; за I кв. 2013 р. зросло відвідування в Гайворонському (+4270), Голованівському (+2913), Олександрівському (+807), Бобринецькому (+785) районах, м. Світловодськ (+318).

Віртуалізація комунікаційних відносин у суспільстві спирається на зростання виробництва й використання мультимедіа (multimedia – дослівний переклад «багато засобів») – нових інформаційних технологій, що застосовують динамічні (рухомі) зображення і звукові ефекти. Поєднання інформації різної природи в мультимедійному електронному виданні є головною його особливістю. Це поєднання забезпечується відповідними програмними засобами, що сприяє підвищенню рівня сприйняття інформації. Таким чином, електронні видання можуть акумулювати текстову, аудіо-, відео-, графічну та анімаційну інформацію, що забезпечує найефективніше засвоєння її користувачем. Тому мультимедійне видання має значно більше переваг перед традиційною

книгою. Звуковий супровід є невід'ємною частиною багатьох видань. Звукова інформація сприймається людиною значно швидше, ніж текстова. Одночасна ж робота з текстовою та звуковою інформацією не тільки збільшує загальну швидкість засвоєння, а й сприяє тривалішому утриманню її в пам'яті, імовірно, у результаті утворення певних асоціативних зв'язків.

В електронній книзі оцифрований кадр можна змінювати в процесі інтерактивного екранного опрацювання, зокрема редагувати графічним редактором. Опрацьовані кадри можна записати у графічному форматі, а потім використовувати як реалістичний нерухомий фон для комп'ютерної анімації [13].

Просування книги та використання бібліотечного сервісу за допомогою мультимедійних технологій (ММТ), надання доступу до мультимедійних ресурсів широко застосовуються у практиці роботи бібліотек, оскільки використання медіа-ресурсів підвищує оперативність і якість надання користувачам необхідної інформації. Мультимедійні технологічні знання та навички уведені до стандартів професійної бібліотечної практики й освіти.

Тенденцією цифрової ери є урізноманітнення програмного забезпечення, що застосовується в перегляді та створенні електронних книг. Їхні розміри та зручність у користуванні надають значної переваги у своєму класі створення електронних книг різноманітної конфігурації та з найзручнішим способом їх подальшого використання.

У 2013 р. було проведено дослідження бібліотечного сервісу, зокрема популярності видачі е-книг додому американськими бібліотеками [12]. Учасники інтернет-опитування відзначили важливість отримання на свій e-mail повідомлень про інтернет-послуги різноманітні нововведення, нові надходження, у тому числі е-книги. Тридцять два відсотки респондентів оцінили сервіс «е-книги – додому» як «добрий»; 18% – як «дуже добрий»; 16% – як «відмінний». Загалом дослідження ставить наголос на зростанні попиту на е-книги.

Вітчизняні бібліотеки теж розвивають послуги забезпечення користувачів е-книгами, рідерами.

У квітні 2013 р. у рамках Днів Америки в Донецьку було проведено презентацію «Електронні книги та електронні читанки в бібліотеках: досвід США» з метою сприяння реалізації нової для бібліотек послуги – видачі на абонемент електронних книжок.

З 2013 р. така інновація втілена в обслуговування в Кіровоградській районній бібліотеці: до послуг читачів дві електронні книги для перегляду або читання невеличких творів.

Наразі в Миколаївській ОУНБ ім. О. Гмирьова забезпечено безкоштовний доступ користувачів до мережі Інтернет, чотири точки доступу до Інтернету за технологією Wi-Fi дають змогу користуватися портативними комп'ютерами та мобільними засобами зв'язку (ноутбуки, нетбуки, планшетні комп'ютери Apple iPad та електронні рідери Amazon Kindle, мобільні телефони).

У Тернопільській обласній універсальній науковій бібліотеці, попри величезну кількість традиційних книжок, до послуг читачів і електронні рідери. У центрі «Вікно в Америку», що діє при відділі літератури іноземними мовами, п'ять електронних «читанок» Kindle і чотири планшети iPad з різноманітним англomовним контентом (белетристика, література про США, навчальні та довідкові видання). Користувачі можуть ознайомитися із завантаженими книжками, розібратися, як працювати з цими електронними пристроями [16].

На початку 2015 р. Івано-Франківська ОДА передала ОУНБ 28 сучасних рідерів PocketBook, на кожному з яких в електронному вигляді міститься близько 200 видань українських та зарубіжних авторів, а також 86 аудіокниг на дисках із творами сучасних українських письменників і творами класиків зарубіжної літератури, перекладеними українською мовою. Примірники електронних книг також відправлені в районні й міські бібліотеки області.

Аналіз запитів віртуальних довідкових служб показує зростаючі потреби користувачів у повних текстах електронних документів, формування колекцій яких стало одним із завдань обласних універсальних наукових бібліотек України.

Електронний ресурс стає головним елементом інформаційного забезпечення віртуальних бібліотек. Умовою перетворення зібрання цифрових матеріалів на електронну бібліотеку (ЕБ) є її спрямованість на збереження та ефективне використання інформації згідно з певними вимогами. Передусім це системність у комплектуванні мережевого документного фонду, що полягає в наявності тематичного профілю, взаємопов'язаності документів у колекції, визначеності їхніх виду(ів), відповідності науковому, технічному, культурному й соціальному рівням суспільства; надання користувачам точно відтворених і забезпечених засобами ідентифікації



вихідних відомостей і засобів навігації, пошуку, перегляду й експорту інформації [22, с. 34].

Більшість науковців розглядають ЕБ як інформаційну систему, ознаками якої є впорядкований фонд цифрових документів, єдина ідеологія структуризації і доступу; комплекс програмно-технологічних засобів, що реалізують функції створення, використання і зберігання колекції; єдиний інтерфейс доступу, забезпечений програмною підтримкою з єдиного пункту за допомогою глобальної інформаційної мережі [18].

Створення веб-порталів, електронних каталогів і бібліотек, електронні довідки, доступ до повнотекстових баз даних, Інтернету та Wi-Fi, дистантне обслуговування – це лише невеликий перелік сервісу сучасних бібліотечних установ, що вдосконалюють свою діяльність, аби якнайповніше розкрити свої фонди, надати користувачеві весь можливий обсяг інформації.

Аналіз статистичних даних [4, 5, 6] свідчить про затребуваність вітчизняних бібліотечних електронних ресурсів:

– зросла кількість доступів до електронних видань у публічних бібліотеках: з 0,60 млн пр. у 2010 р. до 0,79 млн пр. у 2013 р.;

– у п'ять разів зросла кількість звернень на веб-сайти вітчизняних бібліотек у сільській місцевості: з 21 тис. у 2010 р. до 104 тис. у 2011 р.;

– у 2012 р. кількість звернень на веб-сайти публічних бібліотек збільшилася на 2260,2 тис. од. У лідерах Кіровоградська (1197,9 тис.), Донецька (898,2), Херсонська (709,8 тис.) області та м. Київ (717,0 тис.); у сільській місцевості зафіксовано 266,5 тис. звернень у 2012 р. проти 104,2 тис. у 2011 р.;

– у 2013 р. кількість звернень на веб-сайти публічних бібліотек збільшилася на 3086,1 тис.; до послуг бібліотек за допомогою мережі Інтернет було зафіксовано 14162,0 тис. звернень. Лідером за кількістю звернень у 2013 р. була Донецька область (1344,1 тис.) і м. Київ (1080,8 тис.). У бібліотеках сільської місцевості зафіксовано 356,3 тис. звернень проти 266,5 тис. у 2012 р. Зокрема, зростання відбулося в бібліотеках Вінницької, Львівської, Миколаївської, Полтавської та Рівненської областей;

– у 2014 р. зафіксовано збільшення звернень на веб-сайти публічних бібліотек майже в усіх регіонах. Так, до послуг бібліотек за допомогою мережі Інтернет було зафіксовано 13 323,6 тис. звернень. Лідерами за кількістю звернень у 2014 р. були м. Київ (1325,8 тис.) та Херсонська область (1179,0 тис.). У сільських бібліотеках теж спостерігаємо зацікавленість користувачів:

445,7 тис. звернень. Зокрема, найбільше звернень було зафіксовано в бібліотеках Вінницької (71,6 тис.), Херсонської (43,1 тис.) та Волинської (36,3 тис.) областей. Електронний каталог ведуть 412 бібліотек.

Загальна кількість звернень на веб-сайти усіх ОУНБ  
за роками становить:

2011 р.	2012 р.	2013 р.	2014 р.
4261,9 тис.	4275,2 тис.	4845,7 тис.	4087,7 тис. (-758,7).

Як зазначено у Звіті про періодичне відстеження результативності Закону України «Про внесення змін до Закону України “Про бібліотеки і бібліотечну справу»», у період з 2001 по 2014 р., незважаючи на несприятливі фінансово-економічні умови, робота з впровадження нових інформаційних технологій у базових бібліотеках (ОННБ, ХДНБ та ОУНБ) відбувалася досить активно:

- підрозділи автоматизації створені в усіх базових бібліотеках;
- значно розширився технічний парк – кількість ПК збільшилася в 4,5 раза, кількість периферійних засобів у 2–3 рази;
- усі базові бібліотеки створюють різноманітні електронні ресурси – бази даних, електронні каталоги, електронні бібліотеки тощо;
- кількість ПК, підключених до Інтернету, збільшилася у 10 разів;
- розширився перелік послуг, що надаються з використанням нових інформаційних технологій: доступ до Інтернету, Wi-Fi, до електронних ресурсів (БД, ЕК тощо); віртуальна довідка, онлайн-консультування, електронне інформування; сканування; друк; послуги програми Skype; подовження терміну користування документами; електронне замовлення; електронна доставка документів; запис до бібліотеки онлайн тощо.

«На сьогодні відбулася зміна ролі бібліотек у розвитку громади. Відтепер усі бібліотеки, у тому числі й сільські, діють як інформаційні центри», – зазначено у Звіті [10].

Непрості виклики сучасного життя в Україні, організація роботи бібліотечних установ в умовах проведення антитерористичної операції є головним чинником певних змін у показниках бібліотечного обслуговування, зафіксованих статистикою. Так, відбулося зменшення кількості звернень на веб-сайти ОУНБ: 4087,7 тис. у 2014 р. проти 4845,7 тис. у 2013 р. (-758,7). Кількість звернень на веб-сайти бібліотек державних ВНЗ України (201 бібліотека) в 2015 р. становила 14 390 432 одиниць проти 14 426 466 звернень у 2014 р.

Бібліотекарі оволодівають новими знаннями з психології та благодійності, опановують надання послуг із соціально-економічної адаптації тощо. Лише за жовтень 2014 р. українські бібліотеки (у тому числі й сільські) оперативно відреагували на 16 625 звернень вимушено переміщених осіб. Ідеться про надання бібліотеками допомоги в отриманні документів, перереєстрації на отримання соціальних виплат, отриманні роботи, пошуку житла, надання в користування Інтернету, допомоги в пошуку інформації про вибори, виборчий процес і голосування.

У рамках науково-дослідної роботи бібліотеки продовжують вивчати особливості користувацького попиту з урахуванням соціально-економічних змін у країні та за кордоном.

Так, Дніпропетровська ОУНБ у 2015 р. брала участь у всеукраїнських дослідженнях «Використання PR-технологій в регіональних бібліотеках», «Установи збереження культурної спадщини в епоху Інтернету»; локальних дослідженнях «Що читає користувач ДУНБ»; проводила тематичні онлайн-опитування на своєму сайті; з'ясувала кількість бібліотек, закритих протягом 1995–2015 рр., та долю приміщень ліквідованих бібліотек.

Наукова бібліотека Харківського державного університету харчування та торгівлі протягом 2014–2015 рр. проводила локальні дослідження широкого кола інформаційних уподобань студентської аудиторії ХДУХТ. Серед інших було запитання про перспективні напрями розвитку бібліотеки. На думку молоді, бібліотека університету має функціонувати як електронно-інформаційний центр – 49%; комплексний бібліотечно-інформаційний центр – 44%; центр дистанційної доставки документів – 13%; традиційний центр зберігання документів – 13%.

Загалом більшість респондентів у майбутньому бібліотеку бачить саме як комплексний бібліотечно-інформаційний центр, тим самим підтверджуючи важливість існування традиційних ресурсів у поєднанні з інноваційними (електронними). За результатами дослідження були вироблені перспективні напрями роботи з використанням традиційних та інноваційних форм – віртуальні виставки, буктрейлери, віртуальні презентації книги тощо.

Заслугує на увагу досвід Наукової бібліотеки Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля в умовах евакуації під час воєнних дій на Сході України. Університет з м. Луганськ був евакуйований до м. Северодонецьк Луганської області. Незважаючи на вимушений переїзд

і пов'язані з цим складнощі, університет продовжує свою освітню й наукову діяльність. Навчання проводиться в очно-дистанційному форматі. У сучасних умовах основним інформаційним провідником стає новостворений бібліотечний сайт – <http://librariesnu.at.ua>.

Сьогодні практично вся робота бібліотеки орієнтована на віртуальне середовище. Для зручності користувачів (і студентів, і викладачів) через сайт розкривається та популяризується фонд, надається доступ до повнотекстових інформаційних ресурсів, виконуються бібліографічні довідки за допомогою сервісів віртуальної довідки та зворотного зв'язку.

Бібліотека виступає в ролі інформаційного посередника, навігатора, структуруючи інтернет-ресурси, допомагає користувачеві знаходити якісний, релевантний матеріал, здійснює пошук, відбір та аналітико-синтетичну обробку ресурсів. Інформаційно-комунікаційні технології та сервіси, що впроваджуються в бібліотеці, відкривають нові можливості в інформаційному забезпеченні користувачів. Сайт бібліотеки має попит. За сім місяців його існування зареєстровано понад 18 тис. відвідувань.

Отже, на основі вищенаведеного можна констатувати, що застосування в бібліотечних установах сучасних інформаційно-комунікаційних технологій є перспективним напрямом розвитку бібліотечної справи; містить потенціал урізноманітнення бібліотечного сервісу, вироблення нових ефективних бібліотечно-інформаційних продуктів та послуг; відповідає суспільній затребуваності, що ґрунтується на систематичному аналізі користувацького попиту бібліотечного сервісу; відповідає загальносвіттовим тенденціям і прикладам функціонування бібліотечних установ як сучасних інформаційних центрів.

### Література

1. Аль Тавалбех Серхан Ахмед. Міжнародна співпраця бібліотек на базі комп'ютерних технологій: сучасний стан та перспективи : дис. ... канд. пед. наук : спец. 07.00.08 / Аль Тавалбех Серхан Ахмед. – 2002.
2. Антопольский А. Б. Концепция электронных библиотек / А. Б. Антопольский, К. В. Вигурский // Электронные библиотеки. – 1999. – Т. 2. – Вып. 2.
3. Бібліотека очима користувача: соціологічне дослідження. – Чернівці : ЧОУНБ ім. М. Івасюка, 2012. – 48 с.
4. Бібліотечна Україна в цифрах (2011–2012 рр.) : стат. зб. [Електронний

ресурс] // Бібліотечному фахівцю. – Режим доступу: <http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&pg=5619>. – Назва з екрана.

5. Бібліотечна Україна в цифрах (2012–2013 рр.) : стат. зб. [Електронний ресурс] // Бібліотечному фахівцю. – Режим доступу: <http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&pg=6493>. – Назва з екрана.

6. Бібліотечна Україна в цифрах (2013–2014 рр.) : стат. зб. [Електронний ресурс] // Бібліотечному фахівцю. – Режим доступу: <http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&pg=7460>. – Назва з екрана.

7. *Воскобойникова-Гузева Е. В.* Документно-информационные ресурсы национальной библиотеки: реалии и перспективы формирования / Е. В. Воскобойникова-Гузева // Библиотеки нац. акад. наук: проблемы функционирования, тенденции развития : науч.-практ. и теорет. сб. Вып. 2 / редкол.: А. С. Онищенко и [др.]. – Киев, 2003. – 359 с.

8. *Горовий В. М.* Особливості розвитку соціальних інформаційних баз сучасного українського суспільства / В. М. Горовий. – Київ, 2006. – 300 с.

9. *Гриханов Ю. А.* Метаморфизм библиотеки и структурная реорганизация библиотечных фондов / Ю. А. Гриханов // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества. – Москва, 2001. – Т. 2. – С. 561–564.

10. *Кириленко В.* Звіт про періодичне відстеження результативності Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу»» [Електронний ресурс] / В. Кириленко // Міністерство культури України. Офіц. сайт. – 2015. – 16.05. – Режим доступу: [http://mincult.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=244955527&cat\\_id=244945913](http://mincult.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=244955527&cat_id=244945913). – Назва з екрана.

11. *Кононученко Л. І.* Діяльність обласних універсальних наукових бібліотек України по забезпеченню інформаційних потреб користувачів (кінець ХХ – початок ХХІ ст.) : автореф. дис. ... канд. культурології : спец. 26.00.01 / Л. І. Кононученко. – Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – Київ, 2011. – 20 с.

12. *Красій М.* Бібліотека та читач у віртуальному просторі: місце зустрічі (Результати Всеукраїнського соціологічного дослідження) [Електронний ресурс] / М. Красій // Бібліосвіт : інформ. вісн. – 2014. – Київ. – Вип. 1 (49) С. 55–68. – Режим доступу: [http://www.4uth.gov.ua/library\\_science/bibliosvit/bibliosvit\\_2014\\_vo49\\_n1.pdf](http://www.4uth.gov.ua/library_science/bibliosvit/bibliosvit_2014_vo49_n1.pdf). – Назва з екрана.

13. *Кунанець Н. Е.* Інформаційно-мультимедійний продукт у бібліотеках / Н. Е. Кунанець, О. Б. Малиновський // Сучасні проблеми діяльності

бібліотеки в умовах інформаційного суспільства : матеріали третьої наук.-практ. конф. з міжнар. участю, Львів, 29 верес. 2011 р. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2011. – С. 225–229.

14. *Матвєєва О. О.* Нетрадиційні форми краєзнавчої роботи публічних бібліотек [Електронний ресурс] / О. О. Матвєєва // Бібліостихія : блог організаційно-методичного відділу Херсонської ЦБС. – Режим доступу: [http://bibliostyhiya.blogspot.ru/2015/10/blog-post\\_26.html](http://bibliostyhiya.blogspot.ru/2015/10/blog-post_26.html). – Назва з екрана.

15. *Михайлова О.* Краєзнавчі веб-ресурси регіональних бібліотек на сайті Національної історичної бібліотеки України / О. Михайлова // Бібл. вісн. – 2013. – № 6. – С. 16–21.

16. *Музика Т.* Іти в ногу із часом чи залишатися консерватором? / Т. Музика // Вільне життя плюс. – 2015. – 19 черв. – С. 8.

17. *Поліщук Н. П.* Діяльність соціологічної служби в обласній бібліотеці: підготовлено сектором соц. досліджень Хмельницької ОУНБ ім. М. Островського [Електронний ресурс] / Н. П. Поліщук. – Режим доступу: [http://www.ounb.km.ua/biblio/soc\\_soc\\_bib.pdf](http://www.ounb.km.ua/biblio/soc_soc_bib.pdf). – Назва з екрана.

18. *Прилуцька Н. С.* Понятійно-термінологічний аналіз поняття «електронна бібліотека» / Н. С. Прилуцька // Вісн. Житомир. держ. ун-ту. – 2014. – Вип. 3 (75). Мед. науки. – С. 131–134.

19. *Резніченко В. А.* Електронні бібліотеки: інформаційні ресурси та сервіси [Електронний ресурс] / А. В. Резніченко, О. В. Захарова, Е. Г. Захарова. – Режим доступу: <http://eprints.isofts.kiev.ua/142/l.doc>. – Дата звернення: 16.03.2015. – Назва з екрана.

20. *Трачук Л.* Електронні бібліотеки та колекції документів на сайтах обласних універсальних наукових бібліотек України / Л. Трачук // Вісн. Книжк. палати. – 2015. – № 7. – С. 33–37.

21. *Филиппова Л. Я.* Автоматизированные библиографические базы данных: пользовательский подход: Книга для работников электронных библиотек и информационных служб, имеющих гуманитарное образование / Л. Я. Филиппова. – Киев : ЧП «Интеграл Кин», 1998. – 191 с.

22. *Шрайберг Я. Л.* Современные тенденции развития библиотечно-информационных технологий. Ежегодный доклад [Электронный ресурс] / Я. Л. Шрайберг. – Режим доступа: [http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb2002/1/f01\\_03.htm](http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb2002/1/f01_03.htm). – Загл. с екрана.

## References

1. Al Tavalbekh, S. A. (2002). Mizhnarodna spivpratsia bibliotek na bazi komp'uternykh tekhnolohii: suchasnyi stan ta perspektyvy [International cooperation of libraries based on computer technology: current situation and prospects]. Candidate's thesis [in Ukrainian].
2. Antopolskii, A. B. (1999). Konceptiia elektronnykh bibliotek [The concept of digital libraries]. *Elektronnyye biblioteki – Digital Libraries*, vol. 2, issue 2 [in Russian].
3. Biblioteka ochyma korystuvacha: sotsiologichne doslidzhennia [Eyes Library user: a sociological study]. (2002). Chernivtsi: CHOUNB them. M. Ivasyuka.
4. Bibliotekna Ukraina v tsyfrakh (2011–2012 rr.): stat. zb. [Library numbers in Ukraine (2011–2012 gg.): Statistical Yearbook]. *Biblioteknomu fakhivtsiu – Library Professionals*. Retrieved from <http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&pg=5619> [in Ukrainian].
5. Bibliotekna Ukraina v tsyfrakh (2012–2013 rr.): stat. zb. [Library numbers in Ukraine (2012–2013 gg.): Statistical Yearbook]. *Biblioteknomu fakhivtsiu – Library Professionals*. Retrieved from <http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&pg=6493> [in Ukrainian].
6. Bibliotekna Ukraina v tsyfrakh (2013–2014 rr.): stat. zb. [Library numbers in Ukraine (2013–2014 gg.): Statistical Yearbook]. *Biblioteknomu fakhivtsiu – Library Professionals*. Retrieved from <http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&pg=7460> [in Ukrainian].
7. Voskobojnikova-Guzeva, E. V. (2003). Dokumentno-informacionnye resursy nacionalnoi biblioteki: realii i perspektyvy formirovaniia [Document-information resources of the National Library: realities and prospects of formation]. (Editorial board: A. S. Onishchenko and others). *Biblioteki nacionalnykh akademii nauk: problemy funkcionirovaniia, tendentsii razvitiia: Nauchno-prakticheskij i teoreticheskij sbornik*. Vyp. 2. – Library of the National Academies of Sciences: Problems of functioning, development trends: scientific and practical and theoretical collection, vol. 2. Kyiv [in Russian].
8. Horovyi, V. M. (2006). Osoblyvosti rozvytku sotsialnykh informatsiinykh baz suchasnoho ukrainskoho suspilstva [Features of social databases of contemporary Ukrainian society]. Kyiv [in Ukrainian].
9. Grihanov, Ju. A. (2001). Metamorfizm biblioteki i strukturnaia reorganizatsiia biblioteknykh fondov [The metamorphism of the library and the structural organization of library collections]. *Biblioteki i assotsiatsii v meniai-*

ushhemsia mire: novye tehnologii i novye formy sotrudnichestva – Libraries and Associations in the changing world: new technologies and new forms of cooperation, vol. 2, pp. 561–564 [in Russian].

10. Kyrylenko, V. (2015). Zvit pro periodychnu vidstezhennia rezultatyvnosti Zakonu Ukrainy «Pro vnesennia zmin do Zakonu Ukrainy «Pro biblioteku i bibliotечnu spravu»» [Report periodically tracking the effectiveness of the Law of Ukraine «On Amendments to the Law of Ukraine «On Libraries and Librarianship»»]. Ministerstvo Kultury Ukrainy. Ofitsiyni sait – Ministry of Culture of Ukraine. Official site, 16.05. Retrieved from [http://mincult.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=244955527&cat\\_id=244945913](http://mincult.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=244955527&cat_id=244945913) [in Ukrainian].

11. Kononuchenko, L. I. (2011). Diialnist oblasnykh universalnykh naukovykh bibliotek Ukrainy po zabezpechenniu informatsiinykh potreb korystuvachiv (kinets XX – pochatok XXI st.) [The activity of regional universal scientific libraries of Ukraine to ensure the information needs of users (end of XX – beginning of XXI century)]. Candidate's thesis [in Ukrainian].

12. Krasii, M. (2014). Biblioteka ta chytach u virtualnomu prostori: mistse zustrichi (Rezultaty Vseukrainskoho sotsiologichnoho doslidzhennia) [Library and reader in the virtual space, meeting place (Results of the All-Ukrainian sociological research)]. *Bibliosvit: inform. visn – Bibliosvit: Newsletter*, no. 1 (49). Retrieved from [http://www.4uth.gov.ua/library\\_science/bibliosvit/bibliosvit\\_2014\\_vo49\\_n1.pdf](http://www.4uth.gov.ua/library_science/bibliosvit/bibliosvit_2014_vo49_n1.pdf) [in Ukrainian].

13. Kunanets, N. E., & Malynovskyi O. B. (2011). Informatsiino-multymediyni produkt u bibliotekakh [Information and multimedia product libraries]. Modern problems of libraries in the information society: Materialy tretoi nauk.-prakt. konf. z mizhnar. uchastiu (29 veres. 2011 roku) – Third nauk. and practical. conf. (pp. 225–229). Lviv: Vydavnytstvo Lvivskoi politekhniki [in Ukrainian].

14. Matvieieva, O. O. Netradytsiini formy kraieznavchoi roboty publichnykh bibliotek [Non-traditional forms of local history work in public libraries Google]. (n. d.). *Bibliostykhiiia: Bloh orhanizatsiino-metodychnoho viddilu Khersonskoi TsBS – Bibioteche: Blog organizational-methodical Department of the Kherson CBS*. Retrieved from [http://bibliostyhiya.blogspot.ru/2015/10/blog-post\\_26.html](http://bibliostyhiya.blogspot.ru/2015/10/blog-post_26.html) [in Ukrainian].

15. Mykhailova, O. (2013). Kraieznavchi veb-resursy rehionalnykh bibliotek na saiti Natsionalnoi istorychnoi biblioteky Ukrainy [Regional Internet-



resources of regional libraries at the National historical library of Ukraine]. *Bibliotechnyi visnyk – Library Journal*, no. 1, pp. 16–21 [in Ukrainian].

16. Muzyka, T. (2015). Ity v nohu iz chasom chy zalyshatysia konservatorom? [Keeping up with the times or stay conservative?]. *Vilne zhyttia plus – Free Life Plus*, 19.06 [in Ukrainian].

17. Polishchuk, N. P. Diialnist sotsiologichnoi sluzhby v oblasnii bibliotetsi: pidhotovleno sektorom sots. doslidzhen Khmelnytskoi OUNB im. M. Ostrovs'koho [Activities of the sociological service of the regional library, trained social sector. Research Khmelnytsky Regional Universal Scientific Library]. (n. d.). *ounb.km.ua*. Retrieved from [http://www.ounb.km.ua/biblio/soc\\_soc\\_bib.pdf](http://www.ounb.km.ua/biblio/soc_soc_bib.pdf) [in Ukrainian].

18. Prylutska, Y. S. (2014). Poniatiino-terminologichnyi analiz poniattia «elektronna biblioteka» [Conceptual and terminological analysis of the concept of «electronic library»]. *Visn. Zhytomyr. derzh. un-tu – Journal of Zhytomyr State University*, no. 3 (75), pp. 131–134 [in Ukrainian].

19. Reznichenko, V. A. Elektronni biblioteki: informatsiini resursy ta servisy [Libraries: Information Resources and Services] (n. d.). *eprints.isofts.kiev.ua*. Retrieved from <http://eprints.isofts.kiev.ua/142/1.doc> [in Ukrainian].

20. Trachuk, L. (2015). Elektronni biblioteki ta kolektsii dokumentiv na saitakh oblasnykh universalnykh naukovykh bibliotek Ukrainy [Libraries and collections of documents on the websites of regional universal scientific libraries Ukraine]. *Visnyk Knyzhkovoï palaty – Bulletin Book Chamber*, no. 7, pp. 33–37 [in Ukrainian].

21. Filippova, L. Ja. (1998). Avtomatizirovannye bibliograficheskie bazy dannyh: pol'zovatel'skij podhod: Kniga dlja rabotnikov jelektronnykh bibliotek i informacionnykh sluzhb, imejushhiih gumanitarnoe obrazovanie [Automated bibliographic databases: User approach: The book is for employees of Electronic Libraries and information services, with a liberal arts education]. Kyiv: ChP «Integral Kin» [in Russian].

22. Shraiberg, Ja. L. Sovremennye tendentsii razvitiia bibliotechno-informatsionnykh tehnologii. Ezhegodnyi doklad [Modern trends in library and information technology. annual report]. (n. d.). *gpntb.ru*. Retrieved from [http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb2002/1/f01\\_03.htm](http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb2002/1/f01_03.htm) [in Russian].

Стаття надійшла до редакції 20.07.2016.

**Oxana Zhelay,**

Research Associate, V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

### **Perspective Directions of Library Service in Sociological Research**

The article analyses the process of transformation of libraries in the digital era. The importance of theoretical, organizational, technological problems, which objectively occur in the conditions of informatization of society and modernization of functional subsystems of the library is noted. Specific examples highlights system of theoretical and practical work of library professionals in the scientific community and production processes. Examples of systematic studies of a wide range of library and information queries and analysis of their satisfaction substantiates the prospect of the introduction of new information and communication technologies in the library field, based on which new forms and directions of library work are proposed: a variety of electronic resources (databases, EK, DL, etc.), virtual help, virtual exhibitions, on-line advising, e-informing, e-books, remote maintenance and many others.

The attention is focused on the need for careful analysis of statistical performance indicators libraries, developing effective strategies for the development of information and library activities with the goal of improving library services and increasing the quality of providing a public request for information.

*Keywords:* transformation of library sphere, information and communication technology, statistical indicators, electronic library resources, virtual exhibitions, online services, Internet services.

**Оксана Желай,**

науч. сотр., Национальная библиотека Украины имени В. И. Вернадского

### **Перспективные направления библиотечного сервиса в социологических исследованиях**

В статье анализируется процесс трансформации библиотечной сферы в условиях цифровой эпохи. Отмечается важность изучения теоретических, организационных, технологических проблем, которые объективно возникают в условиях информатизации общества и модернизации функциональных подсистем библиотеки. На конкретных примерах освещается системная теоретическая и практическая работа специалистов библиотечной сферы в научной среде и производственных процессах. На примерах систематических исследований широкого спектра библиотечно-информационных запросов и анализа их выполнения обосновывается перспективность внедрения новейших информационно-коммуникационных технологий в библиотечной сфере, на основе которых развиваются новые формы и направления библиотечной работы: разнообразные

электронные ресурсы (БД, ЭК, ЭБ и др.), виртуальная справка, виртуальные выставки, онлайн консультирование, электронное информирование, электронные книги, дистанционное обслуживание и др.

Акцентируется внимание на необходимости тщательного анализа статистических показателей деятельности библиотечных учреждений, выработки действенных стратегий развития информационно-библиотечной деятельности с целью совершенствования работы библиотечных учреждений и повышения уровня качества обеспечения общественного запроса на информацию.

*Ключевые слова:* трансформация библиотечной сферы, информационно-коммуникационные технологии, статистические показатели, электронные ресурсы библиотек, виртуальные выставки, онлайн-сервис, интернет-услуги.