

**Альона Кисіль,**

ст. лаборант кафедри інформаційної, бібліотечної та архівної справи,  
Київський національний університет культури і мистецтв

## **ГУМАНІСТИЧНИЙ ПІДХІД ЯК ІНТЕГРУВАЛЬНИЙ ЧИННИК БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

У статті обґрунтовується взаємодоповнення і взаємовплив традиційного та інноваційного обслуговування користувачів бібліотек, визначається інтегрувальний компонент традиційного та інноваційного напрямів у бібліотечному обслуговуванні. Акцентовано увагу на трансформації традиційних форм обслуговування в інноваційні, їх співіснуванні та впровадженні нових видів бібліотечної інформаційної діяльності, адаптованих до мережевого електронного середовища.

Запропоновано модель бібліотечно-інформаційного обслуговування, центральним елементом якої є користувач як інтегрувальний компонент систем традиційного та інноваційного бібліотечного обслуговування.

*Ключові слова:* бібліотечно-інформаційне обслуговування, бібліотечні послуги, бібліотечні інновації, користувач, інформатизація, мережеве середовище.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій радикально змінив філософію бібліотечної справи в усьому світі. У сучасних умовах одним з найважливіших завдань бібліотек усіх типів є забезпечення вільного й необмеженого доступу до міжнародних і національних інформаційних ресурсів, оскільки вони набувають стратегічного значення, тобто визначають рівень соціально-економічного розвитку країни.

Нині зі зростаючою складністю завдань, що постають перед Україною в сучасному глобалізованому світі, з актуалізацією необхідності інформатизації суспільства, на якій базуються можливості інноваційного розвитку, наявна мережа бібліотек залишається тим резервом, модернізація якого, виведення на рівень задоволення сучасних запитів інформаційного обслуговування може не лише повернути належне культурно-освітнє значення бібліотек. Вони можуть стати ефективним суспільним

інструментом задоволення необхідними інформаційними ресурсами всіх категорій вітчизняних користувачів [22].

Поширення в бібліотечній практиці комп'ютерних та інтернет-технологій стало підґрунтям для оформлення нового напрямку в бібліотечному обслуговуванні – інтернет-обслуговування, покликаною надати користувачеві доступ до потрібної йому інформації і послуг у режимі 24/7. Сьогодні питанню обслуговування користувачів бібліотеки на основі інтернет-технологій вітчизняні та зарубіжні науковці приділяють дедалі більше уваги. Зокрема, активно досліджується сучасний стан електронної доставки документів, аналізуються особливості створення та функціонування електронних та гібридних бібліотек, кібер- і медіатек як спосіб удосконалення форм інтернет-обслуговування, досліджуються веб-сайти бібліотек як один з найважливіших способів надання доступу до бібліотечних інформаційних ресурсів.

Аналіз наукових поглядів фахівців на сутність і зміст бібліотечно-інформаційного обслуговування та забезпечення інформаційних потреб користувачів бібліотек України виявив, що сучасні комунікаційні технології дають змогу бібліотекам реалізовувати свої функції як шляхом використання традиційних форм обслуговування, так і впроваджуючи нові види інформаційної діяльності – створення та організація електронних ресурсів і послуг, забезпечення дистанційного доступу до них користувачів та їх обслуговування в інтерактивному режимі.

При цьому вивчення фахової наукової літератури дало змогу з'ясувати, що проблема гармонізації та взаємодоповнення традиційного та інноваційного обслуговування користувачів у бібліотеках ще не була предметом спеціального наукового дослідження і комплексно ще не розглядалась. Лише окремі її аспекти набули розвитку в працях О. Ісаєнка, Н. Каліберди, В. Горового, Л. Беліної, Н. Самохіної, О. Лопати, Т. Коваль, Л. Туровської, Н. Коржик, М. Вилегжаниної, Т. Гранчак, Т. Павлуші, А. Чекмарьова, В. Загуменної, В. Дригайла, І. Левченко, Т. Ярошенко, В. Ярошук та ін.

Отже, метою пропонованої статті є обґрунтування взаємодоповнення і взаємовпливу традиційного та інноваційного обслуговування користувачів бібліотек, визначення інтегруючого компонента традиційного та інноваційного напрямів у бібліотечному обслуговуванні.

Як засвідчив аналіз фахової літератури, хоча традиційні види обслуговування не втрачають своєї актуальності – відбувається процес їх

модернізації, адаптації під потреби користувачів, що потребує наукового осмислення, – за останні роки збільшилася кількість публікацій, присвячених саме інноваційному обслуговуванню на основі інтернет-технологій. Так, О. Ісаєнко узагальнює досвід впровадження інноваційних технологічних складників у практику роботи провідних бібліотек України і пропонує розроблену ним комплексну трикомпонентну модель інформаційного обслуговування [10].

Н. Каліберда своєю чергою приділяє увагу дистанційному обслуговуванню на основі інтернет-технологій, зокрема у своїх публікаціях вона детально проаналізувала пріоритетні напрями розвитку бібліотечного інтернет-обслуговування, особливості функціонування послуг «електронний каталог», «віртуальна довідка» або «запитай бібліотекаря» [11, 14, 15, 16].

У підготовленій до Міжнародної наукової конференції «Бібліотека. Наука. Комунікація: формування національного інформаційного простору» (Київ, 2016 р.) доповіді «Бібліотечні послуги в електронному середовищі наукової бібліотеки» науковець окреслює основні електронні послуги, що надаються з 2011 р. у Національній бібліотеці України ім. В. І. Вернадського, спрямовані на забезпечення інформаційних потреб наукових співробітників, аспірантів, викладачів та студентів вищих навчальних закладів:

- інформаційно-бібліографічний сервіс «Віртуальна довідка»;
- інформаційний ресурс «Тематичний інтернет-навігатор»;
- інформаційний ресурс «Джерела наукової інформації»;
- інформаційний ресурс «Наукові реферативні огляди» [12].

При цьому дослідниця констатує, що основними методами досліджень запитів користувачів на сьогодні залишаються анкетування, які дають змогу зробити необхідний вибір доступних напрямів бібліотечно-інформаційної діяльності й одночасно потребують переосмислення роботи бібліотек з позицій їхніх користувачів.

У контексті вивчення інформаційних потреб користувачів бібліотеки, варто згадати науковий доробок В. Горового, яким було проаналізовано тенденції у змінах інформаційних запитів користувачів НБУВ та чинники, які впливають на ці зміни і визначено завдання, які постають перед бібліотекою, у зв'язку з цим [7].

У статті Т. Коваль та Л. Туровської констатується, що проведені дослідження продемонстрували високий рівень зацікавленості користувачів

бібліотеки в подальшому розвитку бібліотечних електронних інформаційних ресурсів, визначено їх місце у довідково-бібліографічному апараті. Це дало змогу авторам стверджувати, що в цілому використання сучасної комп'ютерної техніки і новітніх носіїв електронної інформації не тільки сприяє оптимізації бібліотечно-бібліографічного обслуговування, а й видозмінює весь комплекс наявних інформаційних послуг [18].

Дистантне обслуговування користувачів у своїх працях розглядає Т. Гранчак, яка зазначає, що впровадження й розвиток дистантних форм використання інформаційних ресурсів бібліотек сприяє забезпеченню широкого доступу до суспільно корисних, затребуваних знань, що створює необхідні умови для розвитку як суспільства в цілому, так і окремої особистості [8].

Ті тенденції розвитку бібліотечної діяльності, які спостерігаються сьогодні, переконливо доводять, що з розвитком інтернет-технологій та їх широким упровадженням у бібліотечну практику відбувається інтенсифікація інтеграції бібліотеки в документальну інформаційно-когнітивну систему суспільства. Як зазначає Н. Каліберда, такі бібліотекознавці, як О. Василенко, О. Воскобойнікова-Гузева, Т. Добко, О. Ісаєнко, Т. Коваль, Л. Костенко, Т. Павлуша, Л. Туровська, О. Яковенко, В. Чупріна та багато інших у своїх дослідженнях розкривають різні сторони діяльності бібліотеки, спрямованої на розширення бібліотечно-інформаційних та додаткових сервісних послуг, удосконалення індивідуального, групового, довідково-бібліографічного, інформаційного обслуговування в традиційному і автоматичному режимах, урізноманітнення моделі міжбібліотечного і міжнародного абонементів, подальшого впровадження інформаційних технологій, розкриття змісту документів, надання фактографічної інформації, виробництва знань за допомогою використання гіпертекстових технологій [13].

Проблематика інноваційного обслуговування з використанням інтернет-технологій досліджувалась у вітчизняному бібліотекознавстві і на дисертаційному рівні. Як засвідчив аналіз захищених протягом 2005–2015 рр. дисертацій за фаховим спрямуванням, традиційні форми обслуговування користувачів розглядалися у дисертаційних дослідженнях вітчизняних бібліотекознавців лише побіжно, поступаючись питанням інноваційного обслуговування. Зокрема Т. Коваль, узагальнюючи у своїй дисертації наукові розробки українських і зарубіжних

фахівців щодо формування системи обслуговування читачів, наводить детальну характеристику послуг, які пропонуються читачеві згідно з запитом, а також презентує автоматизовану технологію створення бази даних відомостей про читачів (БД ВЧ), спеціально розроблений метод реєстрації, новий читацький квиток і структуру читацького номера, впровадження яких дало змогу забезпечити диференційоване обслуговування різних категорій читачів [17].

О. Ісаєнко у своєму дослідженні узагальнив досвід теоретичного обґрунтування і практичного застосування інноваційних технологій інформаційного обслуговування в роботі провідних бібліотек України та обґрунтував концепцію розвитку системи інформаційного обслуговування сучасної бібліотеки [9].

Особливості розвитку технологій дистантного обслуговування електронними науково-інформаційними ресурсами користувачів Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського дослідила у своїй роботі В. Медведєва, яка серед іншого запропонувала шляхи оптимізації інформаційно-аналітичного обслуговування різних категорій дистантних користувачів бібліотеки з урахуванням специфіки їхніх інформаційних запитів [21].

Розвиток інноваційних форм обслуговування читачів у бібліотеках для дітей досліджує Ж. Вертій [5].

В. Бондаренко узагальнила досвід використання бібліотечного дистантного інтернет-обслуговування в діяльності провідних бібліотек світу та України, обґрунтовуючи його роль у вдосконаленні інформаційного забезпечення користувачів у контексті комунікаційної теорії та функціонування бібліотеки як універсального інформаційно-комунікаційного комплексу [3].

Український бібліотекознавець А. Литвин узагальнила питання організації бібліотечно-інформаційного забезпечення користувачів з вадами зору, проте в проведеному дослідженні лише незначна увага приділяється застосуванню новітніх технологій у цій сфері [20]. У докторській дисертації Н. Кунанець розроблено концептуальну модель системи інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів з особливими потребами [19].

Отже, можна констатувати, що вітчизняні науковці зосереджують свою увагу саме на інноваційному обслуговуванні користувачів, хоча

за останні роки українське бібліотекознавство збагатилося лише кількома дисертаціями, у яких систематизовано описуються інноваційні форми обслуговування користувачів бібліотек.

Враховуючи таку тенденцію сучасних бібліотекознавчих досліджень, важливо наголосити на тому, що інноваційне бібліотечно-інформаційне обслуговування є лише одним з напрямів діяльності бібліотеки з обслуговування користувачів, який охоплює перспективні трансформації процесу взаємодії бібліотеки з користувачами. Воно співіснує з традиційним обслуговуванням – наданням користувачам тих видів бібліотечно-інформаційних послуг, які є широко впровадженими в бібліотечну практику і без яких сучасна бібліотека припинила б своє функціонування – і впливає на модернізацію останнього.

Водночас традиційні бібліотечно-інформаційні послуги, наприклад видача книг на абонемент, довідково-бібліографічне обслуговування, організація книжкових виставок у бібліотеці, проведення культурно-просвітницьких заходів тощо, впливають на формування системи інноваційного бібліотечно-інформаційного обслуговування, «проектуючись» у віртуальне середовище у вигляді абонементів електронних видань, віртуальних виставок, електронного (онлайнного) довідково-бібліографічного обслуговування, вебінарів і онлайн-конференцій тощо.

При цьому саме інноваційна діяльність є пріоритетним напрямом бібліотечних установ, оскільки саме з нею бібліотечні фахівці пов'язують можливості адаптації бібліотек до сучасних вимог: збереження і поповнення фондів, розширення користувацької аудиторії. Саме тому поряд із традиційними формами обслуговування бібліотеки впроваджують спрямовані на збільшення аудиторії користувачів інноваційні форми – веб-сайти бібліотек, послуги «віртуальна довідка», «електронна доставка документів», бібліоблоги, форуми, чати, відеоконференції, бібліотечні представництва в соціальних мережах тощо.

Сьогодні вітчизняні та зарубіжні науковці дедалі більше уваги приділяють питанню дистантного обслуговування користувачів бібліотеки. Зокрема, активно досліджується сучасний стан міжбібліотечного абонементу (МБА), його перспективи та модернізація у зв'язку з розвитком нових електронних технологій, аналізуються особливості створення та функціонування електронних та гібридних бібліотек як способів удосконалення форм дистантного обслуговування, досліджуються веб-сайти

бібліотек як один з найважливіших способів доступу до ресурсів бібліотеки [4].

Електронні технології, які використовують бібліотеки при створенні своїх веб-сайтів, істотно розширюють бібліотечний сервіс, поєднуючи пошук за внутрішнім ресурсом бібліотек з відсилкою користувача до інформації, яка міститься безпосередньо в Інтернеті на сайтах інших бібліотек, громадських організацій, урядових структур, науково-дослідних інститутів тощо.

На сьогодні можна виділити такі основні напрями діяльності традиційних бібліотек у мережі Інтернет з використанням бібліотечних сайтів, як надання доступу до електронних каталогів, електронних бібліотек, повнотекстових копій, електронних книг та інших бібліотечних інформаційних ресурсів [4].

Отже, інноваційні форми обслуговування дають змогу якісно та швидко задовольнити потреби користувачів у доступі до різноманітних електронних інформаційних ресурсів та отриманні якісних сучасних інформаційних послуг, допомагають максимально оперативно забезпечити зв'язок між користувачем та потрібною йому інформацією, зробити доступ до інформаційного ресурсу досить зручним.

Впливовим фактором формування такої системи інноваційних послуг є техніко-технологічні зрушення та вдосконалення матеріально-технічної бази бібліотеки, які уможливають стабільне функціонування нових послуг. Широкі можливості, які відкриває впровадження новітніх інформаційних технологій, захоплюють. Відповідно, інколи в центрі уваги бібліотечних працівників опиняється саме техніко-технологічний аспект, «відсовуючи» користувача на другий план. Досить ілюстративним прикладом у цьому сенсі є діяльність в мережі YouTube.com Національної бібліотеки Ізраїлю. Станом на 2 грудня 2016 р. цією бібліотекою завантажено в мережу 598 відео, які переглянуло 265 777 користувачів. Ефективність сторінки за формулою, запропонованою Т. Гранчак, становила 444 переглядів одного відео.

Для порівняння, Національною бібліотекою Іспанії на цей час було завантажено 380 відео, які переглянули 1708 789 користувачів. Тобто ефективність сторінки цієї установи становила 4496 переглядів.

Отже, кількість завантаженого відео не є гарантією ефективності бібліотечної сторінки, відповідності її функціонування користувацьким

запитаю і уподобанням. У цьому разі можна констатувати переважання технологічного аспекту над гуманітарним.

Не відповідає потребам користувачів і робота в мережевому середовищі багатьох вітчизняних бібліотек, про що можна судити з того, хто саме вподобав представництво бібліотечної установи в соціальній мережі та хто коментує її публікації там. Так, як виявило дослідження, лівову частку користувачів представництв багатьох вітчизняних бібліотек у соціальних мережах становлять такі самі бібліотечні працівники або науковці «дружніх» установ і організацій, які не є цільовою аудиторією для цих інституцій. Отже, знову маємо справу з пріоритетом опанування технологією порівняно з необхідністю задоволення потреб користувачів.

Як бачимо, у гонитві бібліотек за високими технологіями, покращенням матеріально-технічної бази, великою кількістю баз даних, багатомільйонним фондом та автоматизованими системами трапляється, що реальні інтереси читача опиняються на другому плані [1].

Проте, як відомо, бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів є однією з найважливіших сфер діяльності бібліотеки як соціального інституту, оскільки саме через нього бібліотека реалізує своє соціальне призначення. Користувачі бібліотек є каталізатором їхньої діяльності і, певною мірою, визначають напрями розвитку бібліотечних установ.

Сьогодні всі бібліотеки мають справу з різними ресурсами – рукописними, надрукованими на папері, на електронних носіях. За О. Онищенком, у найближчій перспективі бібліотеки бачаться як досвідчений «посередник» між майже безмежним потоком інформації і користувачем [2]. Бібліотеки освоюють методики дистанційного надання інформаційних послуг користувачам, розпочинають творення власного інформаційно-аналітичного продукту, синтезованого на базі використання відповідних інформаційних масивів, набувають функціональних ознак банків інформації системи розподілених, позабібліотечних інформаційних баз для всієї системи суспільних інститутів [6].

Ключовим елементом моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування залишається саме користувач, який ініціює цей процес, надає йому сенсу, впливає на особливості його здійснення і визначає його результативність. Користувач поєднує такі відмінні один від одного технологічні цикли інноваційних бібліотечних послуг, як «абонемент електронних видань» і «віртуальна виставка», сервіс «СМС-бібліотека» і «особистий



віртуальний кабінет», доступ до передплачених баз даних та «електронна доставка документів» тощо, забезпечуючи єдність системи інноваційного бібліотечно-інформаційного обслуговування (рис. 1).

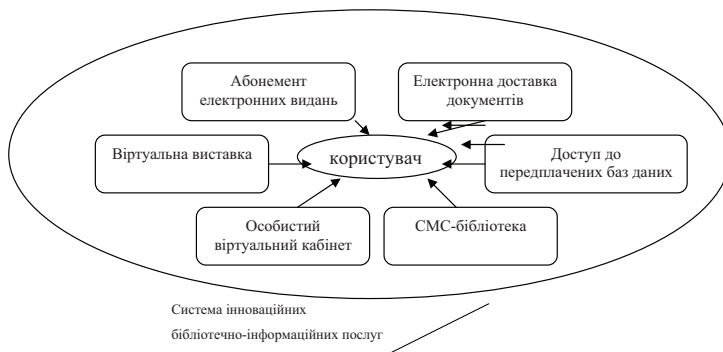


Рис. 1. Користувач як інтегративний елемент системи інноваційних бібліотечно-інформаційних послуг

При цьому користувач – центральний елемент у системі бібліотечно-інформаційного обслуговування, який забезпечує також інтеграцію та розвиток традиційних та інноваційних форм бібліотечних послуг (рис. 2).



Рис. 2. Користувач як інтегративний елемент систем традиційного та інноваційного бібліотечно-інформаційного обслуговування

Отже, намагаючись адаптуватися до сучасних реалій глобалізованого світу, впроваджуючи електронні технології у повсякденну практику,

головну увагу бібліотека має приділяти користувачеві. Саме гуманізація бібліотечної діяльності та орієнтованість на користувача здатні забезпечити збереження унікального «обличчя» бібліотеки поряд з іншими документаційно-інформаційними установами, трансляцію у майбутнє та модернізацію найкращих традицій бібліотечного обслуговування.

### Література

1. *Беліна Л.* Інновації бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів у зарубіжному бібліотекознавстві / Л. Беліна, Л. Коновал // *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. – Київ, 2011. – Вип. 31. – С. 7.
2. *Бібліотеки в меняючомуся мирі / Інтерв'ю акад. А. С. Онищенко; записала Л. Таран // Зеркало недели*. – 2001. – № 44. – С. 17.
3. *Бондаренко В. І.* Дистантне інтернет-обслуговування користувачів сучасної бібліотеки (кінець ХХ – початок ХХІ ст.): автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій : спец. 27.00.03 / Вікторія Іванівна Бондаренко. – Київ, 2013. – 19 с.
4. *Бондаренко В.* Дистантне інформаційно-бібліотечне обслуговування: від МБА до електронних бібліотек / В. Бондаренко // *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. – Київ, 2010. – Вип. 26. – С. 150–163.
5. *Вертій Ж. С.* Обслуговування читачів в бібліотеках для дітей: розвиток інноваційних форм : автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.03 / Вертій Жанна Сергіївна. – Київ, 2013. – 19 с.
6. *Горовий В.* Бібліотеки як сучасні центри української інформатизації / В. Горовий // *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. – Київ, 2009. – Вип. 25. – С. 23–35.
7. *Горовий В.* Еволюція інформаційних запитів суспільства як фактор бібліотечної трансформації / В. Горовий // *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. – Київ, 2007. – Вип. 18. – С. 36–48.
8. *Гранчак Т.* Дистантні форми використання інформаційних ресурсів бібліотеки як фактор демократизації / Т. Гранчак // *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. – Київ, 2009. – Вип. 23. – С. 233–245.
9. *Ісаєнко О. О.* Інноваційні бібліотечні технології інформаційного обслуговування [монографія] / О. Ісаєнко. – Київ, 2011. – 157 с.
10. *Ісаєнко О.* Комплексне інформаційне обслуговування віддалених

користувачів НБУВ: концепція, регламентувальна документація [Електронний ресурс] / О. Ісаєнко, Н. Каліберда // Вісн. Книжк. палати. – 2012. – № 11. – С. 16–20. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkr\\_2012\\_11\\_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkr_2012_11_5). – Назва з екрана.

11. *Каліберда Н.* Бібліотечно-інформаційне обслуговування в умовах розвитку електронного середовища / Н. Каліберда, А. Бровкін // Бібл. вісн. – 2007. – № 6. – С. 20–23.

12. *Каліберда Н. Ю.* Бібліотечні послуги в електронному середовищі наукової бібліотеки [Електронний ресурс] / Н. Ю. Каліберда // Бібліотека. Наука. Комунікація: формування національного інформаційного простору: матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 4–6 жовт. 2016 р.). – Київ, 2016. – С. 336–339. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/sites/default/files/all\\_files/201610\\_artilces\\_field\\_dopmat\\_files/maket\\_konf\\_2016\\_original\\_electronic.pdf](http://nbuv.gov.ua/sites/default/files/all_files/201610_artilces_field_dopmat_files/maket_konf_2016_original_electronic.pdf). – Назва з екрана.

13. *Каліберда Н.* Висвітлення теоретичних і організаційних основ бібліотечного обслуговування читачів у дослідженнях науковців НБУВ / Н. Каліберда // Бібл. вісн. – 2010. – № 3. – С. 58–68.

14. *Каліберда Н. Ю.* Електронний каталог: вивчення ефективності використання / Н. Ю. Каліберда // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики : матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 21–23 трав. 2007 р.). – Київ, 2007. – С. 176–179.

15. *Каліберда Н.* Ефективність роботи онлайн-сервісу «Віртуальна довідка» Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / Н. Каліберда, Є. Корнілова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2013. – Вип. 38. – С. 246–263.

16. *Каліберда Н.* Інноваційні аспекти обслуговування читачів / Н. Каліберда // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2004. – Вип. 12. – С. 143–154.

17. *Коваль Т. М.* Еволюція структури читацького складу наукової бібліотеки (у 90-х роках ХХ ст.) : автореф. дис. ... канд. іст. наук : 07.00.08 / Т. М. Коваль ; НАН України. Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2005. – 19 с.

18. *Коваль Т. М.* Читач у системі обслуговування електронними інформаційними ресурсами наукової бібліотеки / Т. М. Коваль, Л. О. Туровська // Бібл. форум України. – № 2. – 2006. – С. 22–23.

19. *Кунанець Н. Е.* Система бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів з особливими потребами в Україні: історія, методологічні засади, перспективи : автореф. дис. ... д-ра із соц. комунікацій : 27.00.03 / Наталя Едуардівна Кунанець ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2013. – 39 с.

20. *Литвин А. В.* Бібліотечно-інформаційне забезпечення користувачів з вадами зору в Україні (XX ст.): автореф. дис. ... канд. іст. наук : 07.00.08 / А. В. Литвин; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – Київ, 2006. – 18 с.

21. *Медведева В. М.* Еволюція дистантних форм бібліотечної роботи як спосіб розширення доступу користувачів до бібліотечних фондів (1990–2009) : автореф. дис. ... канд. іст. наук : 27.00.03 / В. М. Медведева. – Київ, 2010. – 18 с.

22. *Медведева В.* Перспективи організації обслуговування користувачів у бібліотеках – інформаційних центрах / В. Медведева // *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського.* – Київ, 2011. – Вип. 30. – С. 251–261.

## References

1. Belina, L. (2011). Innovatsii bibliotechno-informatsiinoho obsluhovuvannia korystuvachiv u zarubizhnomu bibliotekoznavstvi [Innovation library and information services to users in foreign library]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy im. V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 31, p. 7 [in Ukrainian].

2. Taran, L. (2001). Byblyoteky v meniaiushchemsia myre [Libraries in a Changing World]. *Zerkalo nedely – Mirror of Week*. no. 44, p.17 [in Russian].

3. Bondarenko, V. I. (2013). Dystantne internet-obsluhovuvannia korystuvachiv suchasnoi biblioteky (kinets XX – pochatok XXI st.) [Distant Internet services to users of modern library (end of XX – beginning of XXI century)]. *Extended abstract of candidate's thesis*. Kyiv [in Ukrainian].

4. Bondarenko, V. (2010). Dystantne informatsiino-bibliotechnne obsluhovuvannia: vid MBA do elektronnykh bibliotek [Distant information and library services from MBA to digital libraries]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy im. V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 26, pp. 150–163 [in Ukrainian].

5. Vertii, Zh. S. (2013). Obsluhovuvannia chytachiv v bibliotekakh dlia

ditei: rozvytok innovatsiinykh form [Maintenance of readers in libraries for children: development of innovative forms]. *Extended abstract of candidate's thesis*. Kyiv [in Ukrainian].

6. Horovyi, V. (2009). Biblioteky yak suchasni tsentry ukrainskoi informatsiinykh resursiv [Library as a modern center of information Ukrainian]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy im. V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 25, pp. 23–35 [in Ukraine].

7. Horovyi, V. (2007). Evoliutsiia informatsiinykh zapytiv suspilstva yak faktor biblioteknoi transformatsii [Evolution of the requests for information society as a factor in the transformation library]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy im. V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 18, pp. 36–48 [in Ukrainian].

8. Hrachak, T. Yu, (2009). Dystantni formy vykorystannia informatsiinykh resursiv biblioteky yak faktor demokratyzatsii [Distant forms of information resources of the library as a factor of democratization]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy im. V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 23, pp. 233–245 [in Ukrainian].

9. Isaienko, O. O. (2011). Innovatsiini bibliotekni tekhnolohii informatsiinoho obsluhovuvannia [Innovative technology library information service]. Kyiv, 157 p. [in Ukrainian].

10. Isaienko, O., Kaliberda, N. (2012). Kompleksne informatsiine obsluhovuvannia viddalenykh korystuvachiv NBUV: kontseptsii, rehlamentovalna dokumentatsiia [Comprehensive information services to remote users Vernadsky National Library: concept, regulatory documentation]. *Visnyk Knyzhkovoï palaty – Bulletin of the Book Chamber*, no. 11, pp. 16–20 [in Ukrainian].

11. Kaliberda, N., Brovkin, A. (2007). Bibliotekne-informatsiine obsluhovuvannia v umovakh rozvytku elektronnoho seredovyschcha [Library and information services in the development of electronic media]. *Biblioteknyi visnyk – Library Journal*, no. 6, pp. 20–23 [in Ukrainian].

12. Kaliberda, N. Yu. (2016). Bibliotekni posluhy v elektronnomu seredovyschchi naukovoï biblioteky [Library services in an electronic environment Research Library]. *Proceedings from The library. The science. Communication: the formation of a national information space : Mizhnarodna*

*naukova konferentsiia (Kyiv, 4–6 zhovtnia 2016 roku) – International Scientific Conference.* (pp. 336–339). Retrieved from [http://nbuv.gov.ua/sites/default/files/all\\_files/201610\\_artilces\\_field\\_dopmat\\_files/maket\\_konf\\_2016\\_original\\_electronic.pdf](http://nbuv.gov.ua/sites/default/files/all_files/201610_artilces_field_dopmat_files/maket_konf_2016_original_electronic.pdf) [in Ukrainian].

13. Kaliberda, N. (2010). Vysvitlennia teoretychnykh i orhanizatsiinykh osnov bibliotechnoho obsluhovuvannia chytachiv u doslidzhenniakh naukovtsiv NBUV – [Ascertainment of theoretical and organizational bases of library services readers research scientists Vernadsky National Library]. *Bibliotechnyi visnyk – Library Journal*, no. 3, pp. 58–68 [in Ukrainian].

14. Kaliberda, N. Yu. (2007). Elektronnyi katalog: vyvchennia efektyvnosti vykorystannia [Electronic catalog: learning efficiency]. Proceedings from The documentation. Library. Information activities: problems of science, education and practice '07: *IV Mizhnar. nauk.-prakt. konf. (Kyiv, 21–23 travnia 2007 r.) – 4 th International Scientific and Practical Conference.* (pp. 176–179). Kyiv : Derzh. akademiia kerivnykh kadrov kultury i mystetstva [in Ukrainian].

15. Kaliberda, N., Kornilova, Ie. (2013). Efektyvnist roboty onlain-servisu «Virtualna dovidka» Natsionalnoi biblioteky Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho [The effectiveness of the online service «Virtual Reference» Vernadsky National Library of Ukraine]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy im. V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 38, pp. 246–263 [in Ukrainian].

16. Kaliberda, N. (2004). Innovatsiini aspekty obsluhovuvannia chytachiv [Innovative aspects reader services]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy im. V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 12, pp.143–154 [in Ukrainian].

17. Koval, T.M. (2005). Evoliutsiia struktury chytatskoho skladu naukovoï biblioteky (u 90-kh rokakh KhKh st.) [The evolution of the structure of the reader of the Scientific Library (in 90 years of the twentieth century.)]. *Extended abstract of candidate's thesis.* Kyiv [in Ukrainian].

18. Koval, T. M., Turovska, L.O. (2006). Chytach u systemi obsluhovuvannia elektronnyimi informatsiynymi resursamy naukovoï biblioteky [The reader service system electronic information resources Scientific Library]. *Bibliotechnyi forum Ukrainy – Library Forum Ukraine*, no. 2, pp. 22–23 [in Ukrainian].

19. Kunanets, N. E. (2013). Systema bibliotechno-informatsiinoho obsluhovuvannia korystuvachiv z osoblyvymy potrebamy v Ukraini: istoriia,

metodolohichni zasady, perspektyvy [The system of library and information services to users with special needs in Ukraine: history, methodological principles, perspectives]. *Extended abstract of candidate's thesis*. Kyiv [in Ukrainian].

20. Lytvyn, A. V. (2006). Bibliotechno-informatsiine zabezpechennia korystuvachiv z vadamy zoru v Ukraini (KhKh st.) [Library and information providing users with visual impairments in Ukraine (XX century.)]. *Extended abstract of candidate's thesis*. Kyiv [in Ukrainian].

21. Medvedieva, V. M. (2010). Evoliutsiia dystantnykh form bibliotechnoi roboty yak sposib rozshyrennia dostupu korystuvachiv do bibliotechnykh fondiv (1990–2009) [Evolution distant forms of library work as a way to expand user access to library collections (1990–2009)]. *Extended abstract of candidate's thesis*. Kyiv [in Ukrainian].

22. Medvedieva, V. (2011). Perspektyvy orhanizatsii obsluhovuvannia korystuvachiv u bibliotekakh – informatsiinykh tsentrakh [Prospects for the organization of service users in libraries – information centers]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy im. V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 30, pp. 251–261 [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 05.04.2017.

**Alyona Kysil,**

Senior Laboratory Assistant of the Department of Information, Libraries and Archives, Kyiv National University of Culture and Arts

### **Humanistic Approach as the Integrating Factor of Library and Information Services**

The article explains the complementarity and mutual influence of traditional and innovative library services, defines the integrating component of traditional and innovative trends in library services. The attention is focused on the transformation of traditional forms of service to innovation, their coexistence and the introduction of new types of library information activities adapted to the network electronic environment. A model of library and information services with user as a central element and the integrating component of systems of traditional and innovative library services is presented.

*Keywords:* library and information services, library services, library innovation, users, information, network environment.

**Алена Кисиль,**

ст. лаборант кафедры информационного, библиотечного и архивного дела,  
Киевский национальный университет культуры и искусств

**Гуманистический подход как интегрирующий фактор библиотечно-информационного обслуживания**

В статье обосновывается взаимодействие и взаимовлияние традиционного и инновационного обслуживания пользователей библиотек, определяется интегрирующий компонент традиционного и инновационного направлений в библиотечном обслуживании. Акцентировано внимание на трансформации традиционных форм обслуживания в инновационные, их сосуществовании и внедрении новых видов библиотечной информационной деятельности, адаптированных к сетевой электронной среде. Предложена модель библиотечно-информационного обслуживания, центральным элементом которой является пользователь как интегрирующий компонент систем традиционного и инновационного библиотечного обслуживания.

*Ключевые слова:* библиотечно-информационное обслуживание, библиотечные услуги, библиотечные инновации, пользователь, информатизация, сетевая среда.