

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ НАУК УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА БІБЛІОТЕКА УКРАЇНИ
ІМЕНІ В. І. ВЕРНАДСЬКОГО

ЖЕЛАЙ ОКСАНА ПЕТРІВНА

УДК 004:[025.5+025.4.036]

**РОЗВИТОК ВІТЧИЗНЯНОГО БІБЛІОТЕЧНОГО
ЕЛЕКТРОННОГО СЕРВІСУ**

27.00.03 – книгознавство, бібліотекознавство, бібліографознавство
27 – соціальні комунікації

А В Т О Р Е Ф Е Р А Т

дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата наук
із соціальних комунікацій

Київ – 2018

Дисертацією є кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Робота виконана в Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського, Національна академія наук України.

Науковий керівник: доктор історичних наук, професор
Горовий Валерій Микитович,
Національна бібліотека України
імені В. І. Вернадського,
заступник гендиректора НБУВ з наукової роботи.

Офіційні опоненти: доктор наук із соціальних комунікацій, професор
Шемаєва Ганна Василівна,
Харківська державна академія культури,
професор кафедри інформаційної, бібліотечної
та архівної справи;

кандидат наук із соціальних комунікацій
Романуха Зоя Василівна,
Рівненська міська бібліотека
Рівненської міської ради,
провідний методист.

Захист відбудеться «28» травня 2019 р. о 12.00 год. на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.165.01 із захисту дисертацій на здобуття наукового ступеня доктора (кандидата) наук у Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського за адресою: 03039, м. Київ, Голосіївський просп., 3.

З дисертацією можна ознайомитися в читальному залі бібліотекознавчої літератури Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського за адресою: 03039, м. Київ, Голосіївський просп., 3.

Автореферат розісланий « ____ » _____ 2019 р.

Учений секретар
спеціалізованої вченої ради,
кандидат наук із соціальних комунікацій

Л. А. Литвинова

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та зростання обсягів інформації посилюють роль одного з провідних суб'єктів інформаційного ринку – бібліотеки, сприяють модернізації бібліотечного електронного сервісу для вдосконалення доступу до наявних інформаційних ресурсів усіх членів соціуму, ефективному забезпеченню всезростаючих інформаційних запитів у всіх сферах суспільства. Тому вивчення особливостей впровадження електронних технологій та їх ефективність у роботі бібліотек є на часі.

У сучасній науковій літературі приділяється значна увага ролі бібліотеки в системі соціальних комунікацій суспільства, шляхам модернізації бібліотечної роботи. Утім, дослідження у вітчизняному бібліотекознавстві не зосереджені на висвітленні специфіки електронного інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки для певних категорій користувачів, зокрема представників владних, бізнесових, громадських структур; організації обслуговування внутрішньо переміщених осіб (ВПО). Потребує уточнення та систематизації понятійний апарат досліджуваної теми. Недостатньо розробленими залишаються такі аспекти як особливості виробництва інформаційно-аналітичних продуктів із застосуванням новітніх електронних технологій і з урахуванням еволюції запитів користувачів. Відсутність у вітчизняному бібліотекознавстві узагальнювальних праць із цієї проблематики також визначила актуальність теми дисертації.

Набуто з практики розвитку електронних бібліотечних технологій зарубіжними бібліотечними центрами та вітчизняними бібліотеками, зокрема Національною бібліотекою України імені В. І. Вернадського (НБУВ), обласними універсальними науковими бібліотеками (ОУНБ), у сфері бібліотечного сервісу є серйозною базою для теоретичного осмислення, вироблення науково-практичних рекомендацій на шляху вдосконалення сучасного бібліотечного обслуговування. У сукупності такі дослідження мають стати науковою основою ефективного розвитку інформаційних процесів в Україні.

Отже, актуальність теми дослідження зумовлена її спрямованістю на розв'язання суперечності між практикою функціонування бібліотечного електронного сервісу, інформаційно-аналітичного супроводу цільових категорій користувачів і недостатнім рівнем теоретичного осмислення наявного досвіду та науково-методичного забезпечення цих напрямів діяльності бібліотеки.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційне дослідження виконувалось у межах науково-дослідної роботи Національної юридичної бібліотеки Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського НАН України і пов'язане з виконанням тем: «Інформаційно-аналітичний чинник подолання кризових явищ в українському суспільстві» (0110U000027) (2010–2012 рр.), «Оптимізація інформаційно-аналітичної діяльності бібліотек в умовах інтенсифікації інформаційних обмінів» (0113U000098) (2013–2015 рр.) та «Шляхи підвищення ефективності функціонування соціальних комунікацій в умовах посилення глобальних інформаційних впливів» (0116U000200) (2016–2018 рр.).

Мета дослідження – визначити особливості функціонування вітчизняного

бібліотечного електронного сервісу, розкрити його потенціал у справі організації ефективного інформаційно-аналітичного обслуговування, використання електронних інформаційних ресурсів з урахуванням трансформації запитів різних категорій користувачів бібліотек.

Завдання дослідження:

- визначити рівень наукової розробки проблеми організації бібліотечного електронного сервісу;
- уточнити понятійний апарат досліджуваної теми;
- дослідити вплив процесу інформатизації на трансформацію інформаційної функції бібліотек, розвиток електронних інформаційних технологій, нові форми комунікації відповідно до розвитку соціальної структури суспільства;
- розглянути та охарактеризувати специфіку виробництва бібліотечних інформаційно-аналітичних продуктів, запропонувати нові технології у процесі їхнього виробництва;
- проаналізувати особливості розвитку бібліотечного електронного сервісу в сучасних умовах під впливом урізноманітнення запитів користувачів, прояву соціально-інформаційних викликів у суспільстві;
- окреслити та обґрунтувати перспективні напрями бібліотечної роботи в умовах розвитку електронних інформаційних технологій для підвищення рівня бібліотечного інформаційного забезпечення.

Об'єкт дослідження – бібліотечний електронний сервіс як сегмент бібліотечного обслуговування.

Предмет дослідження – стан і тенденції функціонування бібліотечного електронного сервісу під впливом розвитку інформаційно-комунікаційних технологій.

Методи дослідження. Джерелознавчий пошук і аналіз профільних публікацій з теми дослідження застосовано для визначення стану розробленості наукової проблеми; термінологічний – для уточнення понятійного апарату досліджуваної предметної галузі, визначення змісту базових понять. Принципи історизму, наукової об'єктивності і системності дали змогу проаналізувати особливості розвитку інноваційних електронних форм сервісного обслуговування в бібліотеках.

Статистичний, хронологічний і порівняльний методи було використано для дослідження рівня інтегрованості інформаційно-комунікаційних технологій у бібліотеках та ефективності суспільно-інформаційного забезпечення сучасними бібліотеками.

Аналітичний метод застосовувався в процесі аналізу інноваційних форм і методів обслуговування бібліотечних користувачів; соціологічний (спостереження, опитування, анкетування) – у вивченні особливостей використання сервісів із забезпечення електронними ресурсами в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні відповідно до змін користувацького попиту.

Під час узагальнення результатів на різних етапах дослідження залучалися такі методи, як аналіз, синтез, узагальнення, прогнозування.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що під час розв'язання поставлених дослідницьких завдань було досягнуто:

вперше:

– систематизовано наукові уявлення про специфіку організації бібліотечного електронного сервісу для користувачів, зокрема цільових категорій: представників владних, бізнесових, громадських структур, внутрішньо переміщених осіб;

– узагальнено сучасний досвід бібліотечного електронного сервісу відповідно до змін запитів користувачів, висвітлено його потенціал щодо адаптивних можливостей роботи бібліотек в умовах соціально-інформаційних викликів;

– розроблено модель електронного інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки, характерними ознаками якої є: комплексність, тематичність, інтерактивність, науково-інтелектуальна орієнтовність, клієнтоспрямованість;

уточнено:

– зміст інформаційної функції сучасних бібліотек в умовах інтенсифікації інформаційного виробництва, що обумовлюють актуальність саме електронних форм бібліотечного інформаційного забезпечення суспільства;

– понятійний апарат у контексті розширення терміносистеми в умовах активного впровадження у бібліотечну практику ІКТ, еволюції запитів користувачів, зокрема: «бібліотечні інформаційно-аналітичні продукти», «бібліотечний електронний сервіс», «цільові користувачі бібліотеки»;

набули розвитку:

– технології виробництва бібліотечних інформаційно-аналітичних продуктів на основі широкого застосування інноваційних електронних сервісів (моніторингових систем, новинних агрегаторів тощо) згідно зі специфікою запитів користувачів;

– методичні засади функціонування електронного сервісу та електронної інформаційно-аналітичної діяльності в бібліотечній практиці.

Теоретичне та практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що отримані в процесі дослідження висновки і пропозиції є важливим внеском у розвиток відповідних розділів бібліотекознавства та теорії соціальних комунікацій, пов'язаних з узагальненням і вдосконаленням методик функціонування електронного сервісу та інформаційно-аналітичної діяльності в бібліотечній практиці.

Наукові результати, одержані в процесі дослідження, сприяють поглибленню теоретико-методичної роботи у бібліотеках, адаптації бібліотек до цифрового середовища, розвитку системного, ефективного обслуговування електронними інформаційними ресурсами різних категорій користувачів.

Напрацювання та висновки дисертаційного дослідження, що були апробовані в роботі Служби інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади (СІАЗ) і Національної юридичної бібліотеки (НЮБ) НБУВ, знайшли впровадження у сфері бібліотечного інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади, а також широкого загалу користувачів бібліотек. Вони були використані при здійсненні моніторингу ресурсів Інтернету, підготовки й випуску інформаційно-аналітичних продуктів: «Україна: події, факти, коментарі», «Криза в суспільних вимірах» – додаток до журналу «Україна: події, факти,

коментарі» (2009–2010 рр.); «Безпека інформаційної сфери» – бюлетень оперативної інформації (2013–2017 рр.); «Інформаційна ситуація в Україні» (2016–2018 рр.) – інформаційно-аналітичне видання в межах виконання аналітичного проекту у співпраці з Радою національної безпеки України та ін. Підготовка широкого асортименту інформаційно-аналітичних продуктів сприяла формуванню структурованих тематичних масивів електронної інформації, як складової ресурсу електронної інформації НБУВ.

Практичне впровадження результатів дослідження сприяло розширенню кола цільових користувачів СІАЗ, НЮБ і Фонду Президентів України (ФПУ) НБУВ. Наразі інформаційно-аналітичні продукти надсилаються на 1444 e-mail державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування, на 995 e-mail бібліотек у мережі Української бібліотечної асоціації (УБА), на 221 e-mail членів Українського союзу промисловців і підприємців (УСПП).

Особистий внесок здобувача. Усі результати належать здобувачу особисто.

Апробація результатів дослідження. Основні положення, висновки та рекомендації дисертації було викладено в опублікованих наукових працях та обговорено на міжнародних наукових конференціях: «Проблеми гармонізації традиційних і новітніх бібліотечно-інформаційних ресурсів» (Київ, 7–8 жовтня 2008 р.); «Бібліотечно-інформаційний комплекс у контексті розвитку суспільства знань» (Київ, 6–7 жовтня 2009 р.); «Еволюція структури і функцій бібліотекознавства під впливом сучасних інформаційних технологій» (Київ, 5–6 жовтня 2010 р.); «Формування і розвиток бібліотечного електронного середовища» (Київ, 4–6 жовтня 2011 р.); «Інноваційна модель наукової бібліотеки XXI ст.» (Київ, 9–10 жовтня 2012 р.); «Адаптація завдань і функцій наукової бібліотеки до вимог розвитку цифрових інформаційних ресурсів» (Київ, 8–10 жовтня 2013 р.); «Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору» (Київ, 21–10 жовтня 2014 р.); «Бібліотека. Наука. Комунікація» (Київ, 6–8 жовтня 2015 р.); «Бібліотека XXI століття: перспективи та інновації» (Київ, 23 квітня 2015 р.); «Бібліотека. Наука. Комунікація: формування національного інформаційного простору» (Київ, 4–6 жовтня 2016 р.); «Бібліотека. Наука. Комунікація. Стратегічні завдання розвитку наукових бібліотек» (Київ, 3–5 жовтня 2017 р.).

Публікації. Основні результати дослідження викладені у 24 одноосібних наукових публікаціях, з яких 13 наукових статей у провідних фахових виданнях України та іноземних держав, 11 – матеріалів конференцій.

Структура та обсяг дисертації. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, додатків, списку використаних джерел. Загальний обсяг дисертації – 246 сторінок (основна частина – 184 сторінки (7,7 авт. арк.), додатки – 13 сторінок). Список використаних джерел містить 284 найменувань на 27 сторінках.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дослідження, висвітлено його теоретичне підґрунтя, джерельну базу; визначено мету, завдання, об'єкт і предмет

дослідження. Розкрито наукову новизну, теоретичне і практичне значення одержаних результатів, зв'язок роботи з науковими програмами, темами і планами; окреслено особистий внесок здобувача, подано відомості про апробацію та впровадження результатів дослідження, публікації автора.

У першому розділі «Трансформація бібліотечної діяльності в умовах розвитку інформатизації в Україні», який складається з трьох підрозділів, здійснено аналіз праць, пов'язаних з темою дисертації, обґрунтовано вибір методичної основи дослідження, досліджено понятійний апарат.

Для розкриття значення бібліотечного електронного сервісу, а також функціонування бібліотек як центрів збереження і організації використання суспільно значущої інформації в умовах розвитку глобального інформаційного простору базовими стали висновки, зроблені в працях О. Онищенко, В. Горового, Т. Добко, Л. Костенка, О. Воскобойнікової-Гузевої, Т. Гранчак, К. Лобузінної, К. Вігурського, Т. Берестової, І. Давидової, Г. Шемаєвої, О. Мар'їної та ін.

Важливим джерелом інформації стали нормативно-правові документи, що регулюють діяльність бібліотек та інформаційних установ України. Зокрема, вивчалися закони України, укази Президента України, постанови та розпорядженням Кабінету Міністрів України (КМУ), документи вченої ради НБУВ (рішення, звіти, плани, концепції і т. ін.) та СІАЗ і НЮБ НБУВ, ресурси веб-сайтів бібліотек.

Звернення до результатів наукових розробок М. Кейсі, Д. Мейнеса, Р. Холлі, П. Міллера, О. Єлісіної, А. Земськова, Д. Соловяненка, В. Копанєвої, Т. Ярошенко, З. Романухи, В. Бондаренко, Є. Кулик та ін. дало підставу зробити висновки стосовно наукових уявлень про особливості використання в діяльності бібліотек технологій Web 2.0 як інноваційних каналів і засобів інформаційно-комунікаційної взаємодії; можливості оновлення спектра бібліотечного електронного сервісу та урізноманітнення інформаційних продуктів і послуг.

Проте роботи згаданих дослідників не передбачали комплексного аналізу та узагальнення специфіки електронного інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки для певних категорій користувачів, зокрема представників владних, бізнесових, громадських структур; організації обслуговування ВПО.

Вивчення бібліотекознавчої літератури стосовно бібліотечного електронного сервісу дало змогу виокремити ряд питань, які належним чином не розкрито та не узагальнено, а саме: розвиток понятійного апарату з досліджуваної теми, особливості виробництва інформаційно-аналітичних продуктів із застосуванням новітніх електронних технологій з урахуванням еволюції користувацьких запитів; вироблення практичних рекомендацій для формування стратегії електронних форм інформаційного бібліотечного забезпечення як широкого кола користувачів, так і цільових категорій.

Під час дослідження розглянуто терміни й поняття, пов'язані з бібліотечним сервісом користувачів електронною інформацією: «онлайнове обслуговування», «інформаційно-аналітичні продукти», «інтерактивне спілкування» тощо.

Запропоновано визначення понять «бібліотечний електронний сервіс», «цільові користувачі бібліотеки».

Дослідження процесу адаптації вітчизняної бібліотечної мережі до

цифрового середовища показало, що в публічних, державних, наукових бібліотеках сфери впливу Міністерства культури України та бібліотеках України різних типів і форм власності досить активно впроваджуються новітні ІКТ, здійснюється пошук інновацій, створюються різноманітні електронні ресурси: бази даних, сайти, портали, електронні каталоги, цифрові бібліотеки, відкриті архіви, що, таким чином, урізноманітнює бібліотечний електронний сервіс. Найбільші досягнення в цьому напрямі належать бібліотекам національного та державного рівнів, зокрема НБУВ, а також ОУНБ, які створюють масштабні локальні та корпоративні цифрові проекти.

Визначено основні напрями цифрової модернізації бібліотечно-інформаційної сфери для підвищення рівня задоволення бібліотеками суспільного інформаційного запиту.

У другому розділі «Дослідження формування спектра інформаційних електронних ресурсів у бібліотеках», який складається з чотирьох підрозділів, висвітлено основні тенденції розвитку електронних ресурсів бібліотек; наведено результати моніторингу ефективності забезпечення бібліотеками користувачів інформацією в електронній формі.

Досліджено особливості формування системи бібліотечного інформаційно-аналітичного обслуговування дистанційних цільових користувачів. При цьому розглядаються перспективи розвитку технологій тематичного обслуговування широкого спектра соціальних структур у різних сферах їхньої діяльності, кооперація бібліотек у розвитку багатоаспектних сервісів обслуговування електронними інформаційними ресурсами корпоративних та індивідуальних користувачів, об'єднаних інтересами суспільного розвитку.

Проаналізовано тенденції зростання затребуваності інформації в електронній формі. Уточнено, що в Україні останніми роками частка тих, хто читає, не змінилася і становить 51%. Водночас користувачів Інтернету – 58 %, що наочно підтверджує важливість розбудови вітчизняних електронних ресурсів, і насамперед, бібліотечного електронного сегмента, оскільки люди, які багато читають, чимало часу проводять в Інтернеті у пошуках потрібних знань, тобто надають перевагу інформації та знанням саме в електронній формі.

В Україні 97 % жителів у віці 15–29 років користуються Інтернетом, і саме ця категорія громадян становить найбільший відсоток серед тих, хто читає, потребує нових знань для професійного зростання й саморозвитку та активно використовує Інтернет і електронні ресурси.

Узагальнено напрацювання колективу НБУВ у напрямі поліпшення інформаційного забезпечення суспільних запитів завдяки систематичному вивченню змін користувацького попиту, налагодженню якісного доступу до своїх ресурсів та урізноманітненню бібліотечних інформаційно-аналітичних продуктів і послуг на основі розвитку новітніх комп'ютерних та телекомунікаційних технологій. НБУВ формує єдиний інформаційно-бібліотечний простір, сприяє інформатизації бібліотечно-інформаційної системи НАН України, серед активних користувачів якої 60 науково-дослідних установ НАН України.

Аналіз динаміки розвитку бібліотечного електронного сервісу, який надають вітчизняні бібліотеки, засвідчує ефективність впровадження сучасних ІКТ у

бібліотечну практику, зростання затребуваності електронних форм обслуговування. Так, у 2001 р. порталом НБУВ щодня користувалися 450–550 осіб, у 2004 р. середня добова кількість онлайн-відвідувачів НБУВ становила 2,3 тис., у 2006 р. – понад 10 тис. користувачів, у 2010 р. – 40 тис.

Показники звернень на портал НБУВ: у 2013 р. – 4 250 800 осіб; у 2014 – 13 697 400; у 2015 р. – 18 1560 700; у 2016 р. – 21 016 000 ; у 2017 р. – 23 400 400 осіб.

Протягом 2017 р. на порталі НБУВ було здійснено 18,9 млн переглядів вебсторінок; завантажень повнотекстових ресурсів: 26,1 млн файлів. Кількість віддалених користувачів з унікальними IP-адресами становить 2,7 млн.

Вивчення матеріалу статистичних даних також показує збільшення користувацьких звернень на веб-сайти публічних, державних, наукових бібліотек сфери впливу Міністерства культури України та бібліотек України різних типів і форм власності: у 2013 р. – 42 018,8 осіб; у 2014 р. – 54 530,9; у 2015 р. – 60 628,0; у 2016 р. – 71 606,1; у 2017 р. – 79 238,9 осіб.

Затребуваність електронних сервісів бібліотек підтверджують результати досліджень, проведені у 2015–2016 рр. Запорізькою ОУНБ ім. О. М. Горького, Кіровоградською ОУНБ ім. Д. І. Чижевського, Миколаївською ОУНБ та іншими обласними універсальними науковими бібліотеками: більшість (88 %) користувачів наукової категорії в регіонах України надають перевагу дистанційним технологіям бібліотечного обслуговування.

У дослідженні висвітлено технологічні особливості підготовки інформаційно-аналітичних продуктів НБУВ: СІАЗ і НЮБ. За допомогою цих продуктів здійснюється помітний внесок у процес інтелектуалізації інформаційного простору та забезпечення інформаційного супроводу суспільного розвитку в Україні. Інформаційно-аналітичні продукти НБУВ, таким чином, окреслюють характерні особливості розвитку інформаційних ресурсів сучасності, орієнтуючи цільові аудиторії користувачів – органи державної влади, бізнес, наукові установи та інших корпоративних та індивідуальних користувачів.

Проаналізовано результати досліджень НЮБ і СІАЗ із використання в інформаційно-аналітичній роботі спеціальних електронних сервісів – агрегаторів, що акумулюють інформацію з різних інформаційних джерел, зокрема моніторингових систем Web-Observer, Альфатека, новинних агрегаторів Ukr.net, Anews, Google News. Визначено переваги їх використання: оперативність подачі матеріалу, широка джерельна база, можливість фільтрування пропонованих інформаційних джерел, наявність тематичного пошуку, отримання широкого спектра думок щодо певної проблематики.

З'ясовано, що параметри пошукових програм не завжди забезпечують вичерпне задоволення запитів сучасних користувачів, оскільки відібраний матеріал може виявитися не релевантним запиту через певні виражальні особливості тексту: алегорії, метафори та інші стилістичні прийоми; через структуру розміщення матеріалів на сайті тощо. Тож представлені в мережі Інтернет для широкого кола користувачів автоматизовані пошукові системи ще не вільні від інформаційного шуму. Тому на даному етапі розвитку програмного забезпечення під час підготовки електронних інформаційних продуктів,

насамперед для системи корпоративних замовників, корисною лишається робота кваліфікованих досвідчених співробітників.

Інформаційно-аналітичні продукти аналітичних підрозділів поповнюють науково-інформаційний сайт «Центр досліджень соціальних комунікацій СІАЗ, ФПУ, НЮБ» (ЦДСК), що є частиною онлайн-інформаційних сервісів НБУВ і орієнтований на широкий загал користувачів. Це сприяє ефективному забезпеченню доступу користувачів до інформаційних ресурсів бібліотеки та створенню нових форм співробітництва структурних підрозділів НБУВ на рівні об'єднання цих підрозділів в єдиний механізм представлення вітчизняних інформаційно-аналітичних ресурсів. Цифровий аналіз роботи сайту ЦДСК НБУВ свідчить про його популярність: середня відвідуваність щодоби становить понад 26,6 тис. користувачів; найбільш зацікавлена аудиторія: Київ і обл. – 37 %; Львів – 12 %; Харків – 11 %; Дніпро – 10 %; Одеса – 9 %. Водночас у Донецьку фіксується 3,5 % користувачів, а в Луганську – 1 %. За різними джерелами така відвідуваність пояснюється насамперед проблемами з доступом до Інтернету на тимчасово непідконтрольних Україні територіях.

Вивчення процесу задоволення інформаційно-бібліотечного попиту сучасних користувачів свідчить про зростаючу затребуваність та перспективність створення власних електронних інформаційних продуктів у бібліотеках як важливої форми розкриття змісту сучасних інформаційних ресурсів суспільно корисного значення, і зокрема ресурсів краєзнавчої тематики.

Розроблено модель електронного інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки, яка складається з таких елементів, як: аналітична служба бібліотеки; вхідна інформація на основі ресурсу глобального інформаційного простору, ресурсу нового вітчизняного інфотворення та бібліотечного фонду; техніко-технологічна основа бібліотеки; інформаційно-аналітичні продукти і послуги; цільові користувачі бібліотеки, які поєднані інтерактивною комунікацією з аналітиками служби. Запропонована модель є подальшим кроком до відпрацювання механізмів використання суспільно значущих інформаційних ресурсів на шляху підвищення якості забезпечення інформаційних запитів.

Визначено, що успішний розвиток бібліотечного сервісу в сучасних умовах обумовлює необхідність подальшої роботи, спрямованої на синергетичний розвиток техніко-технологічного, інформаційно-аналітичного напрямів бібліотечного обслуговування для ефективного забезпечення системи соціально-інформаційних комунікацій якісною електронною інформацією.

У третьому розділі «Шляхи розвитку бібліотечного обслуговування в умовах вдосконалення бібліотечних інформаційних технологій», який складається з двох підрозділів, проаналізовано особливості сучасних модернізаційних процесів у вітчизняній бібліотечній галузі на основі новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, що обумовлюють появу нових можливостей в організації бібліотеками доступу до якісної наукової, суспільно значущої інформації як цільовій аудиторії, так і широкому загалу сучасних користувачів бібліотек.

Висвітлено основні напрями розвитку сервісів дистанційного обслуговування для забезпечення всіх споживачів бібліотечних послуг незалежно

від їхнього соціального чи професійного статусу, місця перебування.

Про перспективність цього процесу свідчить збільшення частки тих, хто користується новітніми комунікаційними технологіями для отримання потрібної інформації: на початок 2018 р. в Україні зафіксовано 25,59 млн (58 %) користувачів Інтернету, 72 % українців «виходять» онлайн щоденно, зазначається у звіті «Digital in 2018» міжнародного агентства We are social.

Дослідження показує, що, з огляду на тенденції сьогодення – затребуваність інформації в електронному форматі, постійне зростання інтернет-аудиторії, урізноманітнення та вдосконалення індивідуальних засобів комунікації (в Україні 39 млн користувачів мобільних телефонів усіх видів; 91% користувачів гаджетів застосовують спеціальні додатки), бібліотеки активно розбудовують цифровий бібліотечний простір: створюють електронні ресурси, розвивають широкий спектр електронного сервісу з доступу до бібліографічної, текстової, візуальної та іншої інформації; вдосконалюють дистанційне обслуговування (особиста книжкова полиця в електронній бібліотеці, особистий кабінет на сайті бібліотеки тощо).

Мережеві комунікації та технології Веб 2.0 охоплюють усе більше бібліотечних послуг та сервісів (блоги, wiki, потоки медіа, соціальні мережі тощо). Тобто сервісів, які дають змогу легко створювати, змінювати і публікувати контент. Широке застосування в бібліотечному середовищі знаходять мультимедійні сервіси Flickr.com, YouTube, com (відео), i-Tunes (аудіо), які дають змогу користувачам максимально легко завантажити фото-, відео- та аудіоінформацію (з мобільного телефону або іншого джерела) на сайт і поділитися нею з усім світом.

Акцентується увага на важливості активізації таких напрямів бібліотечного веб-сервісу, як сторінка (група) в соцмережах, бібліотечний блог, відеоканал, онлайнві презентації, форум, подкаст. Наразі в соціальній мережі Facebook мають свої сторінки всі обласні бібліотеки; 11 книгозбірень створили офіційний канал на YouTube, Житомирська ОУНБ ім. О. Ольжича та Тернопільська ОУНБ зареєстровані в соціальній мережі Google+, Івано-Франківська ОУНБ ім. І. Франка має свій фотоканал.

Проаналізовано результати впровадження у вітчизняну бібліотечну галузь комплексної програми обслуговування нової цільової групи користувачів бібліотек – внутрішньо переміщених осіб, зокрема застосування новітніх технологій, що посилюють мобільність і адаптацію, вироблення нових стратегій у бібліотечній діяльності щодо реагування на сучасні виклики. Так, лише за жовтень 2014 р. українські бібліотеки (в тому числі й сільські) оперативно відреагували на 16 625 звернень внутрішньо переміщених осіб.

Наведено науковий доробок НБУВ, зокрема СІАЗ і НЮБ, у вирішенні широкого спектра проблематики ВПО. Результати моніторингових, аналітичних напрацювань й дослідження відображаються в наукових працях, фаховому журналі НБУВ, інформаційно-аналітичних продуктах СІАЗ і НЮБ.

Обґрунтовано дієвість нових форм і методів обслуговування ВПО, зокрема на основі ІКТ. Так, працівники бібліотек допомагали внутрішньо переміщеним особам знайти втрачені контакти з родичами та друзями (через електронні адреси,

персональні сторінки в соцмережах), оформити онлайн-заяви через сайт Служби безпеки України для переміщення через пункти пропуску тощо. Веб-сайти бібліотек надають переселенцям широкий спектр матеріалів нормативно-правового характеру, інформаційно-консультативні послуги з питань працевлаштування, пошуку житла, правового захисту ВПО тощо.

Таким чином, вдосконалення бібліотечного сервісу ув'язується з розв'язанням проблем розвитку електронних інформаційних комунікацій у напрямі кардинального підвищення їх оперативності, якості проходження сигналу, розгалуження в контексті соціального розвитку інформаційного суспільства. В активізації цього процесу відіграватимуть значну роль форми інтерактивної співпраці з користувачами, а також перспективи розвитку взаємовигідного зв'язку бібліотек, як суспільно значущих інформаційних центрів інформаційного суспільства з вітчизняними виробниками та власниками важливого для національного розвитку нового інформаційного продукту.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У процесі дослідження досягнуто мети дисертації, яка полягає у визначенні особливості функціонування вітчизняного бібліотечного електронного сервісу, розкритті його потенціалу в контексті організації ефективного інформаційно-аналітичного обслуговування, використання електронних інформаційних ресурсів з урахуванням трансформації запитів різних категорій користувачів бібліотек. Вирішення поставлених завдань дало підстави для таких наукових висновків:

1. Теоретичним підґрунтям нових підходів до розуміння поняття бібліотечного електронного сервісу та його значення для функціонування бібліотеки як інформаційно-комунікаційного комплексу в електронній системі соціальних комунікацій сприяло вивчення досліджень Д. Белла, Е.Тоффлера, М. Кастельса щодо значення інформації та ролі ІКТ у процесі становлення глобального інформаційного суспільства; наукових досліджень О. Онищенко, В. Горового, Т. Добко, Л. Костенка, О. Воскобойнікової-Гузевої, Т. Гранчак, К. Лобузної, І. Давидової, Г. Шемаєвої, О. Мар'їної та ін., у висновках яких обґрунтовано зростаюче значення бібліотек як науково-інформаційних центрів сучасного інформаційного суспільства; наукових розробок М. Кейсі, Д. Соловяненка, В. Копанєвої, Т. Ярошенко, З. Романухи, В. Бондаренко, Є. Кулик та ін. про особливості використання у діяльності бібліотек технологій Web 2.0 як інноваційних каналів і засобів інформаційно-комунікаційної взаємодії; можливості оновлення спектра бібліотечного електронного сервісу та урізноманітнення інформаційних продуктів і послуг.

Проте дослідження згаданих науковців та праць вітчизняних і зарубіжних дослідників не передбачали комплексного аналізу питання, вивчення та узагальнення наукових підходів до використання бібліотечного електронного сервісу, зокрема обслуговування владних, бізнесових і громадських структур, внутрішньо переміщених осіб; реалізації електронного інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки.

2. Аналіз понятійного апарату досліджуваної теми засвідчив процес розширення терміносистеми у міжнародних і вітчизняних законодавчих і нормативних документах через активне впровадження в бібліотечну практику ІКТ, еволюцію запитів користувачів. Обґрунтовано необхідність подальших досліджень сервісного, клієнтоспрямованого бібліотечного електронного обслуговування для ефективнішого інформаційного забезпечення користувачів.

Виокремлення характерних ознак бібліотечного обслуговування електронними ресурсами, бібліотечного інформаційно-аналітичного забезпечення в дослідженнях останнього періоду дало можливість синтезувати та запропонувати такі поняття, як «бібліотечний електронний сервіс» – це процес взаємодії суб'єктів бібліотечної діяльності і соціуму, що супроводжується активним застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій, організованою системою інформаційно-аналітичного забезпечення для ефективного задоволення інформаційних запитів користувачів; «цільові користувачі бібліотеки» – це члени групи споживачів бібліотечних послуг, об'єднаних однією темою інформаційного забезпечення.

3. Уточнено, що трансформація інформаційної функції сучасних бібліотек обумовлена прискоренням темпів розвитку інформаційного суспільства і проявляється в інтенсифікації виробництва нової суспільно значущої інформації через зростання її затребуваності у всіх сферах діяльності членів спільноти. Інформаційна функція бібліотеки змінюється від традиційного інформування про свої фонди та сприяння орієнтації читачів в інформаційних ресурсах, до організації забезпечення бібліотечними інформаційними продуктами власного виробництва користувачів за межами бібліотеки, що сприяє поліпшенню бібліотечного обслуговування, більш активному введенню в обіг суспільно значущих матеріалів.

В сучасному інформаційному просторі бібліотеки трансформуються в нові документно-комунікаційні центри, оснащені електронними інформаційними технологіями та орієнтовані на ефективне використання цифрових, інших інформаційних ресурсів для забезпечення трансферу інформаційно-інтелектуальних ресурсів у всі сфери життєдіяльності соціуму в інтересах національного розвитку.

4. Виробництво бібліотечних інформаційно-аналітичних продуктів відбувається в умовах всезростаючих обсягів електронних ресурсів, наповнення електронної системи соціальних комунікацій різною інформацією, переважно низької якості, підготовленої непрофесійно, що актуалізує проблеми пошуку інформації, оптимальної для прийняття управлінських рішень і генерування нових знань, посилює роль і значення бібліотечних інформаційних працівників, які найбільш підготовлені, порівняно з іншими категоріями громадян, до роботи з інформацією, можуть аналізувати масиви інформаційних ресурсів (електронних, друкованих), виходячи із суспільно значущих проблем, комплектувати найбільш корисною і якісною інформацією бібліотечні фонди.

Апробовано та визначено специфіку застосування нових технологій у процесі моніторингу для виробництва інформаційно-аналітичних продуктів.

Аналіз результатів застосування спеціальних електронних сервісів (Web-

Observer, Альфатека, Ukr.net, Anews та ін.) в процесі моніторингу електронних ресурсів Інтернет засвідчив їхні переваги: оперативність подачі матеріалу, широке охоплення джерельної бази та можливість її фільтрування, наявність тематичного пошуку тощо, а також певні недоліки – інформаційні шуми, від яких ще не вільні автоматизовані пошукові системи. Це підкреслює користь роботи кваліфікованих досвідчених співробітників.

Розроблено модель електронного інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки, яка свідчить про створення у сучасних умовах дієвого механізму використання всіх суспільно значущих інформаційних ресурсів (бібліотечних фондів, ресурсів нового вітчизняного інфотворення та ресурсів глобального інформаційного простору) на шляху підвищення рівня забезпечення запитів користувачів, зокрема цільових категорій.

Вивчення структури моделі допомагає визначити особливості функціонування всіх складових електронного інформаційно-аналітичного забезпечення користувачів бібліотеки, зокрема цільової категорії, простежити зв'язок і взаємовплив елементів моделі, виробити стратегію підвищення якості надання цього бібліотечного сервісу на основі ґрунтовного аналізу. Дана модель є подальшим кроком до відпрацювання механізмів використання загально-суспільних інформаційних ресурсів в інтересах розвитку українського суспільства.

Досвід функціонування електронного інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки засвідчив попит і значну перспективу інформаційно-аналітичних видань, у яких аналізується оперативна інформація з найважливіших для суспільства проблем, вивчаються прогностичні матеріали і власні продукти подаються із широкими посиланнями на джерельну базу. Серед продуктів, що надаються користувачам: інформаційні (оперативні), оглядові (проблемно-орієнтовані) та аналітико-прогностичні. За винятком оперативних, якість інформаційно-аналітичних продуктів бібліотек значною мірою визначається тим, наскільки вдало в них розкривається зміст тематичних ресурсів, використані документи бібліотечних фондів, ресурси вітчизняного інфотворення та глобального інформаційного простору.

5. Аналіз особливостей розвитку бібліотечного електронного сервісу під впливом урізноманітнення запитів користувачів в умовах активізації інформаційних процесів у сучасному суспільстві дає підстави стверджувати, що із впровадженням ІКТ у бібліотечну систему потенціал бібліотечного електронного сервісу зростатиме. Таке зростання відбуватиметься:

- на шляху адаптації бібліотек до цифрового середовища, організації функціонування сучасної бібліотеки як документно-комунікаційного комплексу глобального електронного простору;

- у втіленні стратегії з максимальної інтеграції інформаційного мультиресурсу та інформаційного мультисервісу для задоволення інформаційних, наукових і культурних потреб суспільства;

- у розбудові клієнтоорієнтованої моделі бібліотечного обслуговування для задоволення попиту сучасних користувачів бібліотек, які прагнуть отримувати якісний інформаційний ресурс у зручній для них формі, переважно електронній, у

комфортних умовах, здебільшого на відстані, за допомогою сучасних телекомунікаційних засобів, що максимально інтегровані в бібліотечну практику;

– у процесі розвитку та вдосконалення інформаційно-аналітичного напрямку бібліотечної діяльності, видового та жанрового урізноманітнення наукових інформаційно-аналітичних бібліотечних продуктів для забезпечення користувацьких запитів як серед широкого загалу бібліотечних користувачів, так і представників владних, бізнесових, громадських структур, інших категорій громадян.

– у забезпеченні оперативного реагування на появу нових бібліотечних користувачів – ВПО: налагодженні системи підготовки бібліотечних працівників для обслуговування вимушених переселенців, організації широкого спектра послуг з бібліотечно-інформаційного забезпечення ВПО; організації у рамках бібліотечного інформаційно-аналітичного сервісу широкого соціального дискурсу проблематики переселенців й учасників бойових дій та шляхів вирішення актуальних питань.

6. Проведене дослідження засвідчило, що бібліотеки, за умови сучасного технічного, технологічного забезпечення, спроможні збирати, зберігати і використовувати інформацію на всіх носіях, нових, сьогоdnішніх і тих, що будуть створені в майбутньому; у контексті подолання цифрової/культурної нерівності вони можуть забезпечувати інформаційні потреби представників різних поколінь: і молодшого покоління, і тих, хто виріс у традиційному інфосередовищі.

Для піднесення ефективності сучасної бібліотечної діяльності набуває особливої актуальності вивчення запитів інформаційних пріоритетів користувачів і мотивації їхніх звернень до бібліотек, при цьому особливої уваги потребують нові соціальні групи громадян, які формуються на основі освоєння інтернет-технологій, у соцмережах тощо.

Бібліотечний електронний сервіс, що розвивається на платформі Web.2.0, створює нові можливості для організації інтерактивної інформаційної взаємодії бібліотеки з користувачами за рахунок використання соціальних медіа. Сучасні соціальні мережі – потужний інструмент обміну інформацією та впливу на громадську думку – стають предметом бібліотечного впливу. Цей процес також потребує спеціальних досліджень у контексті пошуку ефективних шляхів поширення в мережах наукових знань, соціально значущої інформації, інформаційної культури в цілому.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Статті у фахових виданнях, визначених МОН України:

1. Желай О. Соціально-правові аспекти розвитку Інтернет-ресурсів в інформаційному просторі / О. Желай // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2007. – Вип. 18. – С. 58–64.

2. Електронні бібліотеки як складова інформатизації українського суспільства / О. Желай // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2008. – Вип. 21. – С. 152–163.

3. Желай О. Специфіка аналізу економічних трансформацій на базі матеріалів ЗМІ / О. Желай // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2009. – Вип. 23. – С. 186–198.
4. Желай О. Інфотворча складова бібліотечного сервісу: стан та перспективи / О. Желай // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2010. – Вип. 26. – С. 135–143.
5. Желай О. Інформаційні запити як орієнтир удосконалення бібліотечної діяльності / О. Желай // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2011. – Вип. 30. – С. 262–269.
6. Желай О. Інформатизація як важливий чинник розвитку бібліотечної діяльності / О. Желай // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2012. – Вип. 33. – С. 112–122.
7. Желай О. Бібліотека та інтернет-ресурси: правові аспекти використання інформації / О. Желай // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2013. – Вип. 36. – С. 296–308.
8. Желай О. Організація бібліотечного моніторингу негативних інформаційних впливів на інформпростір України / О. Желай // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2014. – Вип. 39. – С. 230–243.
9. Желай О. Бібліотечно-аналітична робота як складова системи протидії антиукраїнській інформаційній агресії / О. Желай // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2015. – Вип. 41. – С. 138–153.
10. Желай О. Перспективні напрями бібліотечного сервісу у соціологічних дослідженнях / О. Желай // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2016. – Вип. 43. – С. 517–536.
11. Желай О. Нові напрями бібліотечної роботи з допомоги ВПО: теоретичні, методичні та прикладні аспекти / О. Желай // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2017. – Вип. 46. – С. 209–223.

Статті у фахових виданнях, які включено до міжнародних наукометричних баз та у виданнях іноземних держав:

12. Желай О. Бібліотечні новації для нової цільової аудиторії – вимушених переселенців / О. Желай // The scientific heritage. – 2017. – № 10 (10). – Issue 9215–0365. – pp. 4–10.
13. Желай О. Інформаційно-аналітичне забезпечення як важливий напрям розвитку бібліотечного електронного сервісу (на прикладі діяльності аналітичних підрозділів Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського) / О. Желай // Science and Education a New Dimension, Humanities and Social Sciences. – 2018. – № VI (26). – Issue 156. – pp. 91–96.

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

14. Желай О. Електронні бібліотеки як складова інформатизації українського суспільства / О. Желай // Проблеми гармонізації традиційних і новітніх бібліотечно-інформаційних ресурсів : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 7–8 жовт. 2008 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2008. – С. 28–30.

15. Желай О. Специфіка аналізу економічних трансформацій на базі матеріалів ЗМІ / О. Желай // Бібліотечно-інформаційний комплекс у контексті розвитку суспільства знань : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 6–7 жовт. 2009 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2009. – С. 27–29.

16. Желай О. Інфотворча складова бібліотечного сервісу: стан та перспективи / О. Желай // Еволюція структури і функцій бібліотекознавства під впливом сучасних інформаційних технологій : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 5–6 жовт. 2010 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2010. – С. 115–117.

17. Желай О. Інформаційні запити як орієнтир удосконалення бібліотечної діяльності / О. Желай // Формування і розвиток бібліотечного електронного середовища : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 4–6 жовт. 2011 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2011. – С. 25–27.

18. Желай О. Інформатизація як важливий чинник розвитку бібліотечної діяльності / О. Желай // Інноваційна модель наукової бібліотеки ХХІ ст. : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 9–10 жовт. 2012 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2012. – С. 38–41.

19. Желай О. Перспективи співпраці бібліотечних аналітичних підрозділів та цифрових медіа / О. Желай // Адаптація завдань і функцій наукової бібліотеки до вимог розвитку цифрових інформаційних ресурсів : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 8–10 жовт. 2013 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2013. – С. 144–146.

20. Желай О. Організація бібліотечного моніторингу негативних інформаційних впливів на інформпростір України / О. Желай // Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 21–23 жовт. 2014 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2014. – С. 236–238.

21. Желай О. Бібліотечна аналітична діяльність в системі нейтралізації антиукраїнської пропаганди / О. Желай // Бібліотека. Наука. Комунікація : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 6–8 жовт. 2015 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2015. – С. 259–261.

22. Желай О. Моніторинг негативних інформаційних проявів як напрям інформаційно-аналітичної діяльності бібліотек (за досвідом аналітичних підрозділів НБУВ) / О. Желай // Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. «Бібліотека ХХІ століття: Перспективи та інновації» (Київ, 23 квіт. 2015 р.) / Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – Київ, 2015. – С. 49–51.

23. Желай О. Модернізація бібліотечного сервісу на основі інформаційних технологій та комунікацій / О. Желай // Бібліотека. Наука. Комунікація: формування національного інформаційного простору : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 4–6 жовт. 2016 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2016. – С. 292–294.

24. Желай О. Вітчизняна бібліотечна мережа в загальнодержавному процесі допомоги внутрішньо переміщеним особам / О. Желай // Бібліотека. Наука. Комунікація. Стратегічні завдання розвитку наукових бібліотек : матеріали

міжнар. наук. конф. (Київ, 3–5 жовт. 2017 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2017. – С. 235–238.

АНОТАЦІЯ

Желай О. П. **Розвиток вітчизняного бібліотечного електронного сервісу.** – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук із соціальних комунікацій за спеціальністю 27.00.03 – книгознавство, бібліотекознавство, бібліографознавство. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського, Київ, 2018.

У дисертації комплексно досліджено й узагальнено специфіку розвитку сучасного бібліотечного електронного сервісу. Проаналізовано та уточнено понятійний апарат досліджуваної теми. Визначено базові методичні підходи до вивчення проблеми функціонування електронного сервісу бібліотеки.

Узагальнено та проаналізовано досвід використання електронного сервісу в діяльності зарубіжних і вітчизняних бібліотек, зокрема НБУВ, ОУНБ; розвиток актуальних і перспективних форм дистанційного обслуговування широкого загалу користувачів і цільових груп відповідно до змін користувацьких запитів і важливих суспільних процесів.

Визначено методичні засади інформаційного, інформаційно-аналітичного забезпечення представників владних структур та інших цільових груп бібліотечних користувачів, зокрема внутрішньо переміщених осіб. Проаналізовано та вдосконалено технології бібліотечного інформаційно-аналітичного забезпечення на основі широкого застосування електронних форм моніторингу, обробки, формування тематичних цифрових колекцій, випуску інформаційно-аналітичних бібліотечних продуктів, оперативного адресного забезпечення ними замовників.

Розроблено модель електронного інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки, яка відображає процеси інформаційно-аналітичного забезпечення користувачів НБУВ, зокрема представників центральних і обласних органів влади та місцевого самоврядування, бізнесових і громадських структур.

Визначено основні тенденції та перспективи діяльності бібліотек в умовах цифровізації інформаційного простору та трансформації бібліотек в інформаційні центри з акумуляції та забезпечення доступу до суспільно значущих інформаційних електронних ресурсів.

***Ключові слова:** соціальні комунікації, бібліотечний електронний сервіс, електронні ресурси, електронний інформаційно-аналітичний сервіс бібліотеки, інформаційно-аналітичні продукти, цільові користувачі бібліотеки, внутрішньо переміщені особи.*

АННОТАЦИЯ

Желай О. П. **Развитие отечественного библиотечного электронного сервиса.** – Квалификационный научный труд на правах рукописи.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата наук по социальным

коммуникациям по специальности 27.00.03 – книговедение, библиотековедение, библиографоведение. Национальная библиотека Украины имени В. И. Вернадского, Киев, 2018.

В диссертации проанализированы научные взгляды относительно развития электронного сервиса библиотеки. Уточнен понятийный аппарат исследуемой темы. Определены базовые методические подходы к изучению проблемы формирования электронных форм сервиса современной библиотеки.

Комплексно исследованы особенности функционирования библиотечного электронного сервиса, его роль в повышении качества информационного обеспечения социума в контексте теории развития информационного общества и работы библиотеки как универсального информационно-коммуникационного комплекса.

Обобщен и проанализирован опыт использования электронного сервиса в библиотечной сети Украины, в частности в Национальной библиотеке Украины им. В. И. Вернадского (НБУВ), областных научных универсальных, публичных библиотеках, развитие актуальных и перспективных электронных форм библиотечного обслуживания в соответствии с эволюцией информационных запросов читателей и развития общества.

Определены методические основы информационного, информационно-аналитического обеспечения органов государственной власти и других целевых групп библиотечных пользователей. Проанализированы и усовершенствованы технологии производства библиотечных информационно-аналитических продуктов на основе широкого применения электронных форм мониторинга, обработки, формирования тематических цифровых коллекций.

Обобщен и проанализирован опыт использования Национальной юридической библиотекой и Службой информационно-аналитического обеспечения органов государственной власти НБУВ в информационно-аналитической работе специальных электронных сервисов – агрегаторов, аккумулирующих информацию из различных информационных источников, в частности мониторинговых систем Web-Observer, Альфатека, новостных агрегаторов Ukr.net, Anews, Google News. Определены особенности их использования; сделан акцент на значимости уровня квалификации сотрудников аналитической службы, так как представленные в сети Интернета автоматизированные поисковые системы еще не свободны от информационного шума. Обоснована полезность и важность работы квалифицированных опытных сотрудников на данном этапе развития программного обеспечения при подготовке электронных информационно-аналитических продуктов, прежде всего для системы корпоративных заказчиков.

Разработана модель электронного информационно-аналитического сервиса библиотеки, которая успешно апробирована в процессе информационно-аналитического обеспечения пользователей НБУВ, в частности центральных и региональных органов власти и местного самоуправления.

Проанализированы результаты внедрения в отечественную библиотечную сферу комплексной программы обслуживания новой целевой группы пользователей библиотек – внутренне перемещенных лиц, в частности развитие

новых направлений социально-информационного обеспечения переселенцев на основе применения информационно-коммуникационных технологий, что усиливает мобильность и адаптацию библиотек в условиях современных вызовов.

Освещена научная работа НБУВ, в частности Службы информационно-аналитического обеспечения органов государственной власти и Национальной юридической библиотеки, в контексте библиотечно-информационного обеспечения внутренне перемещенных лиц, решения широкого спектра проблематики вынужденных переселенцев.

Определены основные тенденции и перспективы развития спектра библиотечного электронного сервиса в условиях цифровизации информационного пространства и трансформации библиотек в информационные центры, выполнения ими важной миссии – наполнения отечественного информационного пространства общественно важной научной электронной информацией, обеспечения доступа к общественно значимым информационным ресурсам.

***Ключевые слова:** социальные коммуникации, библиотечный электронный сервис, электронные ресурсы, электронный информационно-аналитический сервис библиотеки, информационно-аналитические продукты, целевые пользователи библиотеки, внутренне перемещенные лица.*

SUMMARY

Zhelay O. P. **Development of the domestic library electronic service.** – Qualification scientific work on the rights of manuscripts.

Thesis for a candidate degree in social sciences (PhD) in specialty 27.00.03 – library science, bibliography. – V. I. Vernadsky National Library of Ukraine, Kyiv, 2018.

In the dissertation the experience of functioning of the library electronic service is comprehensively investigated and generalized. The specificity of the formation of a conceptual apparatus of the subject under study is explored, specified. The basic methodical approaches to the study of the problem of the functioning of the electronic library service are determined.

The experience of using electronic service in the activities of the leading libraries of the world and Ukraine is generalized and analyzed; development of up-to-date and perspective electronic forms of library services, which help increase the level of provision of public information requests.

The methodical principles of informational, informational and analytical support of state authorities and other target groups of library users are determined. The optimal model of library information-analytical support is developed and substantiated on the basis of wide application of electronic forms of monitoring, processing, formation of thematic digital collections, production of informational-analytical library products, operative address information-analytical support of its customers. The model has been tested in the process of informational and analytical support of users of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine, in particular, central and regional authorities and local self-government.

The main tendencies and prospects of activity of libraries in the conditions of digitalization of the information space and transformation of libraries into information centers on accumulation and providing of access to publicly important electronic information resources are determined.

Keywords: *social communications, library electronic service, electronic resources, electronic information and analytical library service, library information and analytical products, library target users, internally displaced persons.*

Підписано до друку 22.04.2019.
Формат 60x90/16. Папір офс.
Ум. друк. арк. 0,9. Наклад 100 пр. Зам. № 11.

Науково-видавничий центр
Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського
03039, м. Київ, Голосіївський просп., 3