

УДК [027.7]:004.77

DOI 10.32461/2409-9805.4.2022.269770

**Цитування:**

Ржеуський А. В. Дистанційні послуги бібліотек України загальнодержавного значення. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 4. С. 11–16.

Rzheuskyi A. (2022). Remote Services of Libraries of Ukraine of National Significance. *Library Science. Record Studies. Informology*, 4, 11–16 [in Ukrainian].

**Ржеуський Антоній Валентинович**,  
кандидат наук із соціальних комунікацій,  
докторант Національної академії керівних кадрів  
культури і мистецтв  
<https://orcid.org/0000-0001-8711-4163>  
antonii.v.rzheuskyi@lpnu.u

## ДИСТАНЦІЙНІ ПОСЛУГИ БІБЛІОТЕК УКРАЇНИ ЗАГАЛЬНОДЕРЖАВНОГО ЗНАЧЕННЯ

**Мета статті** полягає в дослідженні та проведенні порівняльного аналізу послуг, якими бібліотеки загальнодержавного значення України обслуговують користувачів у дистанційному режимі. **Методологія дослідження** полягає в застосуванні таких методів: аналізу, синтезу, порівняльного аналізу, узагальнення, бенчмаркінгу. **Наукова новизна** полягає в дослідженні дистанційних послуг, якими бібліотеки загальнодержавного значення України як провідні інформаційні установи обслуговують своїх користувачів в умовах пандемії та воєнного стану. **Висновки**. Виявлено бібліотеки України загальнодержавного значення, що надають широкий спектр дистанційних послуг у режимі онлайн в умовах військового стану та карантинних обмежень: Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого, Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського, Львівська національна наукова бібліотека України імені В. Стефаника, Державна науково-технічна бібліотека України та Одеська національна наукова бібліотека. Проведено порівняльний аналіз дистанційних послуг цих установ, що дало змогу виділити Державну науково-технічну бібліотеку України, яка пропонує своїм користувачам такі послуги: дистанційний запис до бібліотеки; замовлення необхідних документів та отримання електронної копії документа або його фрагмента на електронну пошту користувача; послуга «онлайн-запит», за допомогою якої користувачі можуть отримати оперативну інформацію про інформаційні ресурси, сервіси, наявність документів у фонді бібліотеки; систематичне інформування користувачів за обраною тематикою про нові надходження до фондів бібліотеки; формування та редагування бібліографічних списків; організація та проведення конференцій, семінарів, майстер-класів, тематичних виставок.

**Ключові слова:** національні бібліотеки, бібліотеки загальнодержавного значення, вебсайт, сервіс, онлайн-послуги, карантин, воєнний стан.

**Rzheuskyi Antonii**,  
Candidate of Sciences in Social Communications (PhD),  
Doctoral Student, National Academy of Culture and Arts Management

## REMOTE SERVICES OF LIBRARIES OF UKRAINE OF NATIONAL SIGNIFICANCE

**The purpose of the article** is to research and conduct a comparative analysis of the services with which libraries of Ukraine of national significance provide their users remotely. **The research methodology** consists in the application of the following methods: analysis, synthesis, comparative analysis, generalisation, and benchmarking. **The scientific novelty** consists in the study of remote services with which libraries of Ukraine of national significance, as leading institutions, provide their users in the conditions of a pandemic and martial law. **Conclusions**. The following libraries of national significance were found, which provide a wide range of remote services online in the conditions of martial law and lockdown restrictions: National Library of Ukraine named after Yaroslav Mudryi, V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine, Vasyl Stefanyk National Scientific Library of Ukraine in Lviv, the State Scientific and Technical Library of Ukraine, and Odesa National Scientific Library. A comparative analysis of remote services of these libraries has been carried out, which allows to give preference to the State Scientific and Technical Library of Ukraine, since it offers its users the

following services: remote registration to the library; ordering the necessary documents and receiving an electronic copy of the document or its excerpt to the user's e-mail; the "online request" service, with the help of which users can get operational information about information resources, services, the availability of documents in the library collection; systematic informing of users on the selected topic about new arrivals to the funds of the State Scientific and Technical Library of Ukraine; formation and editing of bibliographic lists; organisation and holding conferences, seminars, workshops, and thematic exhibitions.

**Key words:** national libraries, libraries of national significance, website, service, online services, lockdown, martial law.

Актуальність дослідження. Події останніх років у світі та Україні прискорили тенденцію створення та вдосконалення дистанційного бібліотечного сервісу. Раптова криза, викликана спешу поширенням коронавірусу у 2019 році у світі, а у 2020 році й по всій території України, спричинила закриття бібліотечних установ як соціальних інститутів, і більшість бібліотечних працівників втратили можливість виконувати свої функції з інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів.

Саме це стало рушієм переведення бібліотечної роботи на дистанційну основу. Бібліотеки як інформаційні центри мали виконувати своє покликання. Відновлення роботи бібліотек у дистанційному режимі, запровадження дистанційних послуг відбувалось подекуди хаотично, не було визначеної стратегії. Також зберігалась невизначеність того, наскільки продовжиться карантинний період і чи збережеться необхідність бібліотекам перебувати й надалі на дистанційній формі роботи.

Минув час, відбулась адаптація суспільства до нових реалій життя, нав'язаних пандемією, емоційна напруга спала, люди не так гостро вже стали сприймати ізоляцію. Водночас дистанційні форми інформаційного обслуговування увійшли в буденність, використання платформ для віртуальної комунікації почало вкорінюватись у повсякденне життя.

Військова агресія російської федерації проти України у 2022 році посилила необхідність дистанційного обслуговування користувачів у бібліотеках. Загроза ракетних обстрілів змусила користувачів отримувати бібліотечні послуги та доступ до інформаційних ресурсів віддалено – з дому або з укриттів. Українські книгозбірні вже напрацювали досвід дистанційного обслуговування користувачів під час пандемії, проте бібліотечні фахівці продовжують розробляти та впроваджувати в практику нові форми дистанційної роботи.

Аналіз досліджень і публікацій. У контексті нашого дослідження важливо з'ясувати зміст поняття «бібліотечна послуга». Ю. Бурило визначає послугу як дію або діяльність, корисний ефект від якої не має матеріальної форми і споживається в процесі її надання та не віддільний від неї [1, 12]. Н. Федорченко ідентифікує послугу як дію або

сукупність дій (діяльність), об'єднаних однією метою – створення корисного ефекту [2, 172]. Е. Агабаб'ян під послугою розуміє корисний ефект, який виникає в процесі продуктивної праці як цілеспрямованої діяльності. «Корисний ефект є не що інше як сукупність корисних властивостей, які направлені на задоволення певної потреби людини» [3]. В. Стаханов визначає послугу як «продукт праці, корисний ефект якого виступає не у формі предмета, а діяльності, яка направлена на предмет або на людину» [3]. О. Ланге послугами вважає діяльність, пов'язану із задоволенням людських потреб, але не спрямовану безпосередньо на виробництво товару. Дослідник стверджує, що результатом цієї праці є дія, а не товар [3]. Ю. Тищенко визначає послугу як операцію, яку споживають у процесі вчинення певної дії або провадження певної діяльності [4].

З наведеними вище визначеннями в розрізі бібліотечної справи можна погодитись частково. Справді, бібліотеки як соціальні інститути покликані надавати бібліотечні інформаційні послуги на безоплатній основі. Нерідко результатом бібліотечної послуги є процес (діяльність). З іншого боку, складений бібліографічний список за темою, огляд, бібліографічний покажчик чи список нових надходжень до бібліотеки можна трактувати як інформаційний продукт.

Також у наведених визначеннях немає жодної згадки про надання послуг у віддаленому режимі. Віддалена послуга передбачає діяльність, яка на момент її виконання не має зв'язку між місцем, де фізично виконується послуга, та місцезнаходженням отримувача послуги.

Згідно із визначенням, що подає Law Insider, бібліотечна послуга – це послуга, яка надає матеріали для читання в зручному форматі; послуга із забезпечення користувачів бібліотечними матеріалами, навчальними та розважальними аудіовізуальними матеріалами [5]. В. Загуменна визначає бібліотечну послугу як конкретний результат бібліотечного обслуговування (корисний ефект бібліотечної праці), що задовольняє певну потребу користувача бібліотеки [6].

Проаналізувавши наявні визначення, вважаємо за необхідне запропонувати власне трактування з урахуванням своїх висновків: *бібліотечна*

послуга (або бібліотечний сервіс) – це вид діяльності, яку провадять на базі як документних фондів бібліотек, так й інформаційних ресурсів, представлених у мережі «Інтернет», і донесена до кінцевого користувача сучасними засобами інформаційних технологій з метою забезпечення його інформаційних потреб.

Бібліотека є складною інформаційною системою. Бібліотечні працівники створюють, підтримують та адмініструють електронні бази даних, впроваджують дистанційні сервіси та надають можливість централізовано скористатись ними через вебсайт бібліотеки, що виконує роль інтерфейсу.

Ю. Горбань зазначає, що з упродовження карантинних обмежень на початку 2020 року збільшилось відвідування вебсайту наукової бібліотеки Київського національного університету культури і мистецтв, соціальних мереж, послуговування онлайн-сервісами бібліотеки, зокрема зростання частки електронних консультацій [7].

Л. Березівська, Д. Закатнов, С. Тарнавська, Л. Страйгородська акцентують, що в умовах дистанційної роботи ключовим засобом комунікації став офіційний вебпортал Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського, тому оперативне та якісне наповнення контенту вебпорталу стало пріоритетним завданням для співробітників бібліотеки в забезпеченні інформаційних запитів користувачів [8].

Ранньому періоду діяльності національних бібліотек в умовах пандемії присвячено працю О. Білик, у якій представлено результати опитування,

проведеного Національною бібліотекою Нідерландів, національних бібліотек різних країн щодо подолання кризи, спричиненої пандемією [9].

Основними напрямками діяльності Національної наукової медичної бібліотеки України впродовж 2020 року було інформування своїх користувачів про нові надходження літератури до бібліотеки та відображення її в довідково-пошуковому апараті бібліотеки, надання бібліографічних довідок та консультативної допомоги [10].

Актуальність нашої статті полягає в дослідженні дистанційних послуг, якими бібліотеки загальнодержавного значення України обслуговують своїх користувачів в умовах пандемії та воєнного стану.

Мета публікації полягає в дослідженні та проведенні порівняльного аналізу послуг, якими бібліотеки загальнодержавного значення України обслуговують користувачів у дистанційному режимі.

Виклад основного матеріалу. Розглянемо та порівняємо послуги, що надають дистанційно під час воєнного стану та карантинних обмежень провідні бібліотеки України загальнодержавного значення, що пропонують користувачам найширший перелік дистанційних послуг: Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого, Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського, Львівська національна наукова бібліотека України імені В. Стефаніка, Державна науково-технічна бібліотека України та Одеська національна наукова бібліотека.

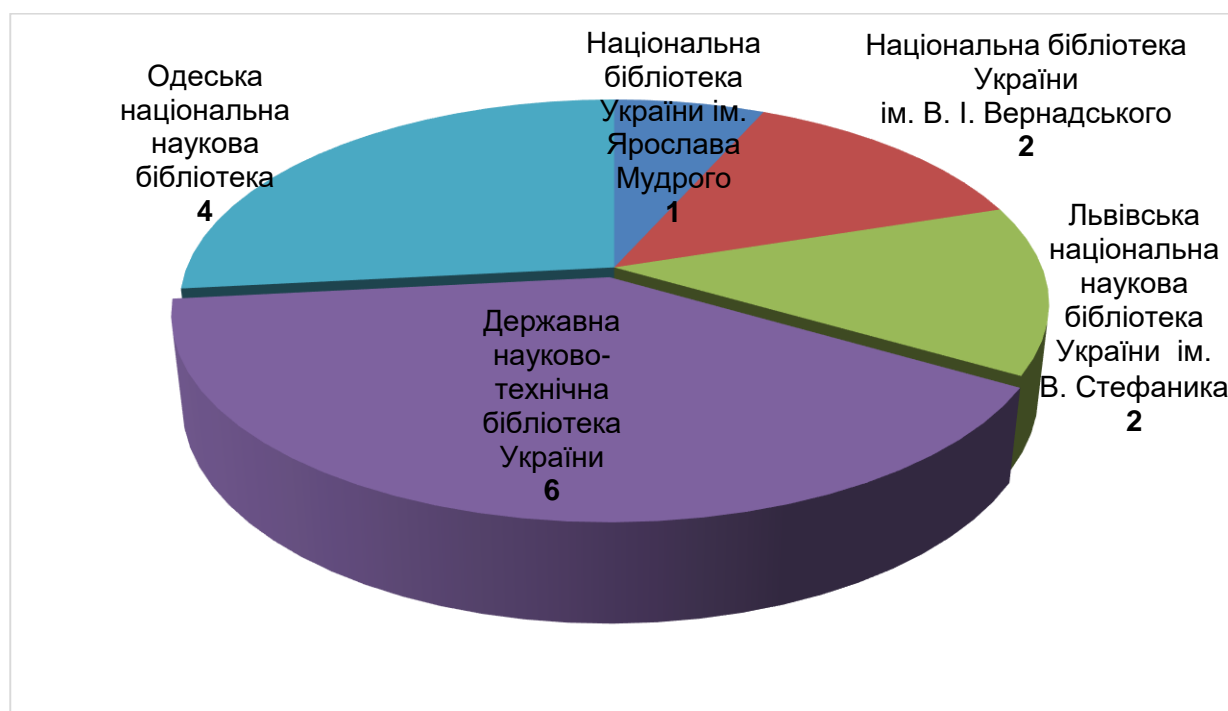


Рис. 1. Кількість дистанційних сервісів, що надають бібліотеки України загальнодержавного рівня

Серед бібліотек України загальнодержавного рівня слід назвати: Національну бібліотеку України імені В. І. Вернадського, Національну бібліотеку України імені Ярослава Мудрого, Державну науково-педагогічну бібліотеку України імені В. О. Сухомлинського, Національну історичну бібліотеку України, Державну наукову архітектурно-будівельну бібліотеку імені В. Г. Заболотного, Національну науково-медичну бібліотеку України, Національну наукову сільськогосподарську бібліотеку Національної академії аграрних наук України, Львівську національну

наукову бібліотеку України імені В. Стефаника, Харківську державну наукову бібліотеку імені В. Короленка, Одеську національну наукову бібліотеку, Державну науково-технічну бібліотеку України.

Загальну кількість дистанційних послуг, що надають досліджувані книгозбірні, зображено на *рис. 1*. З нього видно, що найбільшу кількість дистанційних послуг надає Державна науково-технічна бібліотека України.

Перейдемо до більш детального аналізу дистанційних послуг бібліотек (*табл. 1*).

Таблиця 1

## Порівняння сервісів бібліотек загальнодержавного значення

Назва послуги	Національна бібліотека України ім. Ярослава Мудрого	Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського	Львівська національна наукова бібліотека України ім. В. Стефаника	Державна науково-технічна бібліотека України	Одеська національна наукова бібліотека
ЕДД	-	-	+	+	+
Визначення індексу УДК	-	-	+		+
Онлайн-реєстрація користувачів	-	-	-	+	+
Віртуальна довідка	+	+	-	+	+
Послуга «Запитайте в бібліографа»	-	+	-		-
Систематичне інформування за темою	-	-	-	+	-
Формування бібліографічних списків	-	-	-	+	-
Надання послуг з організації та / або проведення заходів	-	-	-	+	-

Послугу з дистанційного визначення індексів УДК надають дві книгозбірні: Львівська національна наукова бібліотека України імені В. Стефаника та Одеська національна наукова бібліотека.

Онлайн-реєстрація користувачів на сьогодні є вкрай актуальною, але вона представлена лише на вебсайтах Державної науково-технічної бібліотеки України та Одеської національної наукової бібліотеки. Реєстрація нових користувачів бібліотек відбувається через онлайн-форму на вебсайті книгозбірень, де користувач зазначає свої персональні дані, при цьому користувач може виконати цю операцію з будь-якого місця знаходження, і це не потребує від нього фізичного відвідування бібліотеки.

Найбільш поширеною дистанційною послугою бібліотек є віртуальна довідкова служба (*рис. 2*). Як показано на *рис. 2*, послугу віртуальної довідкової служби надають Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого, Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського, Державна науково-технічна бібліотека України та Одеська національна наукова бібліотека. Окрім того, Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського розробила та підтримує ще один сервіс, спрямований на забезпечення довідково-інформаційних потреб користувачів – послуга «Запитайте в бібліографа».

Не менш популярною та затребуваною дистанційною послугою є електронна доставка документів (ЕДД), адже технологічний процес такої послуги передбачає, що бібліотечний працівник засобом електронної скриньки або ж через спеціальну форму (де користувач сформує інформаційний образ документа) на вебсайті отримує запит на повнотекстовий фрагмент документа. Після цього бібліотечний фахівець виконує пошук, сканує необхідний фрагмент, опрацює файл і надсилає користувачеві на його скриньку. Це знову ж таки знімає потребу фізичної присутності користувача в бібліотеці, особливо під час воєнного стану. Виявлено, що скористатись цією послугою пропонують три книгозбірні з п'яти (*рис. 3*).

До переваг дистанційного сервісу Державної науково-технічної бібліотеки України також належить систематичне інформування користувачів за обраною тематикою про нові надходження, формування та редагування бібліографічних списків, з послуговуванням власними базами даних, інформаційними ресурсами, розміщеними на відкритих платформах в інтернеті, надання послуг з організації та / або проведення конференцій, семінарів, майстер-класів, тематичних виставок, дистанційне проведення яких надає ще більшої ваги цьому сервісу.

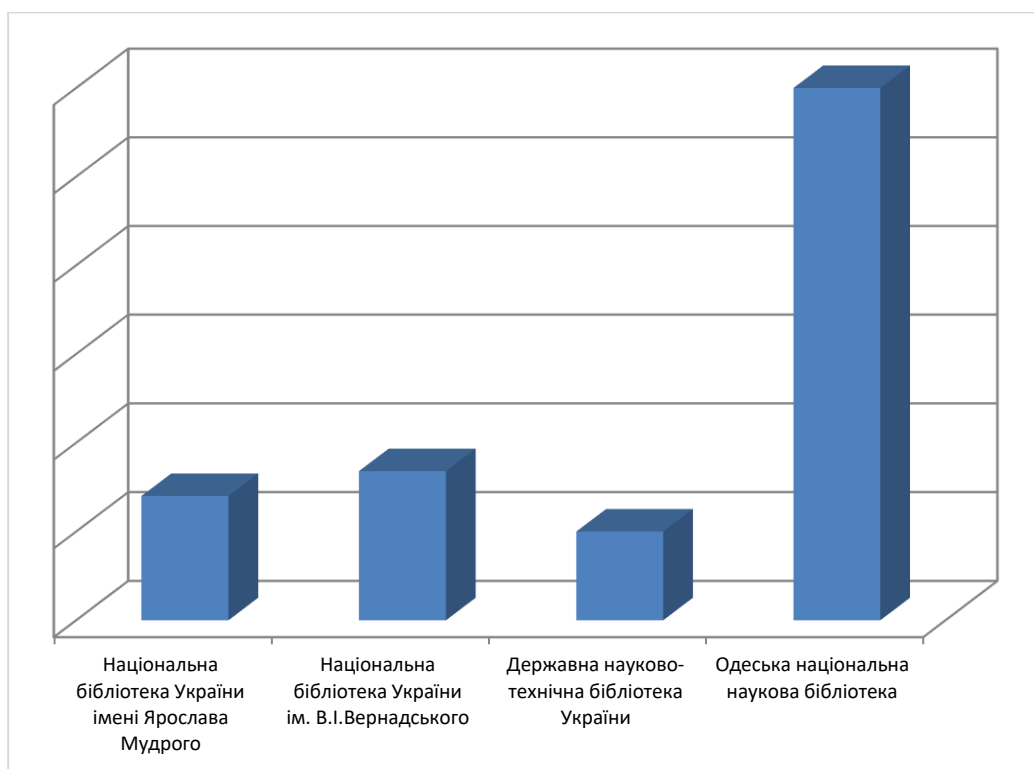


Рис. 2. Надання бібліотеками загальнодержавного значення послуги віртуальної довідкової служби

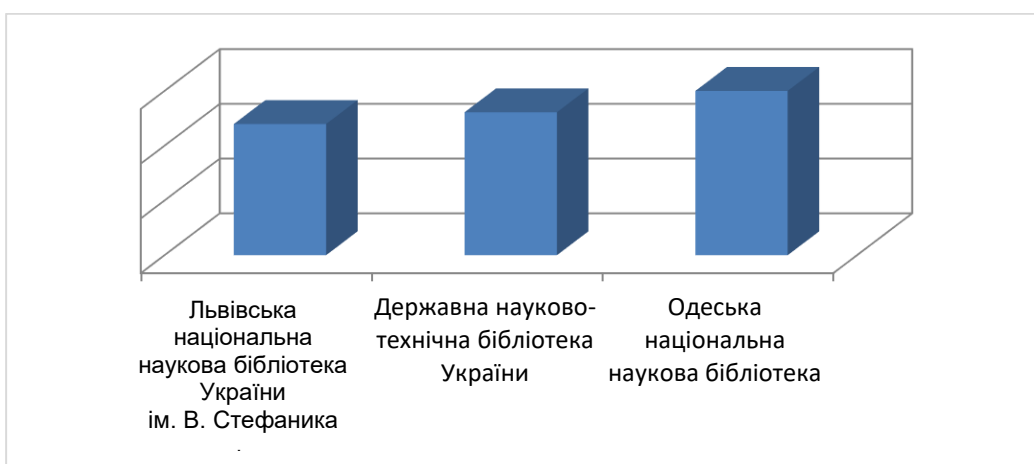


Рис. 3. Надання бібліотеками послуги електронної доставки документів

Наукова новизна статті полягає в дослідженні дистанційних послуг, якими бібліотеки загальнодержавного значення України як провідні інформаційні установи обслуговують своїх користувачів в умовах пандемії та воєнного стану.

**Висновки.** Отже, у процесі дослідження виявлено бібліотеки України загальнодержавного значення, що надують широкий спектр дистанційних послуг у режимі онлайн в умовах військового стану та карантинних обмежень: Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого, Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського, Львівська національна наукова бібліотека України імені В. Стефаника, Державна науково-технічна бібліотека України та Одеська національна наукова бібліотека. Проведено порівняльний

аналіз дистанційних послуг цих бібліотек, що дало змогу виділити Державну науково-технічну бібліотеку України, яка пропонує своїм користувачам такі послуги: дистанційний запис до бібліотеки, замовлення необхідних документів та отримання електронної копії документа або його фрагмента на електронну пошту, послуга «онлайн-запит», за допомогою якої користувачі можуть отримати оперативну інформацію про ресурси, послуги, наявність документів у фонді бібліотеки, систематичне інформування користувачів за обраною тематикою про нові надходження до фондів бібліотеки, формування та редагування бібліографічних списків, організація та проведення конференцій, семінарів, майстер-класів, тематичних виставок.

### Список використаних джерел

1. Бурило Ю. П. Особливості розмежування інформаційних та інформаційно-інфраструктурних робіт і послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Право*. 2013. Вип. 22. Ч. I. Т. 2. С. 11–14.
2. Федорченко Н. В. До питання про предмет договору про надання послуг. *Держава і право*. 2014. Вип. 66. С. 165–173.
3. Данилюк Т. І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти. *Ефективна економіка*. 2014. № 8. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3247> (дата звернення: 28.09.2022).
4. Тищенко Ю. Поняття «послуга»: в міжнародному та вітчизняному праві. *Теорія та історія держави і права*. 2018. № 4. С. 89–98.
5. Library service definition. Law Insider. URL: <https://www.lawinsider.com/dictionary/library-service> (дата звернення: 28.09.2022).
6. Загуменна В. В. Класифікація інформаційних продуктів і послуг бібліотек з переорієнтацією на первісність обслуговування. URL: <https://www.slideshare.net/rusya77/ss-21501262> (дата звернення: 28.09.2022).
7. Горбань Ю. І. Дистанційне обслуговування та нові онлайн-послуги бібліотек закладів вищої освіти під час пандемії COVID-19. *Scientific practice: modern and classical research methods*. 2021. Vol. 3. Pp. 160–164.
8. Березівська Л. Діяльність ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського в умовах пандемії COVID-19: виклики, проблеми та шляхи їх розв'язання. *Науково-педагогічні студії*. 2021. Вип. 5. С. 120–135.
9. Білик О. Пандемія COVID-19 та діяльність національних бібліотек світу. *Бібліотечна планета*. 2020. № 2. С. 38–39.
10. Світ медичних бібліотек: події, факти, цифри. Рік 2020 : інформаційно-аналітичний огляд / Національна наукова медична бібліотека України ; уклад.: О. М. Кірішева, Т. В. Кулієва, С. М. Науменко ; відп. ред. Т. А. Остапенко. Київ, 2021. 152 с.

### References

1. Burylo, Yu. (2013). Peculiarities of distinguishing information and information-infrastructure works and services. *Scientific Bulletin of the Uzhhorod National University. Law*, 22, I, 2, 11–14 [in Ukrainian].
2. Fedorchenko, N. (2014). To the question of the subject of the contract for the provision of services. *State and law*, 66, 165–173 [in Ukrainian].
3. Danyliuk, T. (2014). The essence of the concept of "service": theoretical aspects. *Efficient economy*, 8. Retrieved from: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3247> [in Ukrainian].
4. Tyshchenko, Yu. (2018). The concept of "service": in international and domestic law. *Theory and history of the state and law*, 4, 89–98 [in Ukrainian].
5. Library service definition. Law Insider. Retrieved from: <https://www.lawinsider.com/dictionary/library-service> [in English].
6. Zagumenna, V. Classification of information products and services of libraries with a reorientation on the primacy of service. Retrieved from: <https://www.slideshare.net/rusya77/ss-21501262> [in Ukrainian].
7. Horban, Yu. (2021). Remote service and new online services of libraries of higher education institutions during the COVID-19 pandemic. *Scientific practice: modern and classical research methods*, 3, 160–164 [in Ukrainian].
8. Berezivska, L. (2021). Activities of the State Scientific and Pedagogical Library of Ukraine named after V.O. Sukhomlynskyi in the conditions of the COVID-19 pandemic: challenges, problems and ways to solve them. *Scientific and pedagogical studies*, 5, 120–135 [in Ukrainian].
9. Bilyk, O. (2020). The COVID-19 pandemic and the activities of the world's national libraries. *Library planet*, 2, 38–39 [in Ukrainian].
10. Kirisheva, O. M., Kuliyeveva, T. V., Naumenko, S. M. (ed.). (2021). The world of medical libraries: events, facts, figures. Year 2020: Informational and analytical review. National Scientific Medical Library of Ukraine; resp. ed. T. A. Ostapenko. Kyiv, 152 [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 10.10.2022  
Отримано після доопрацювання 11.11.2022  
Прийнято до друку 21.11.2022