

## ТРАНСФОРМАЦІЯ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ

### TRANSFORMATION OF LIBRARY AND INFORMATION SERVICES IN THE CONDITIONS OF A PANDEMIC

Цокало О. О., Ткаченко Д. В.

*Бібліотека Миколаївського  
національного аграрного університету*

**Tsokalo O., Tkachenko D.**

*Library of the Mykolayiv National Agrarian University  
м. Миколаїв, Україна*

**Анотація.** У статті розглянуто досвід бібліотеки Миколаївського національного аграрного університету у організації забезпечення освітньої та наукової діяльності під час карантину. Визначено зміни в організації користувачів у віддаленому режимі. Окреслені подальші шляхи розвитку цифровізації інформаційно-бібліотечної діяльності.

**Abstract.** The article considers the experience of the library of the Mykolayiv national agrarian university in the organization of providing educational and scientific activity during quarantine. Changes in the organization of users in the remote mode are defined. Further ways of development of digitalization of information and library activity are outlined.

**Ключові слова:** бібліотечно-інформаційне обслуговування, віддалений доступ, сайт бібліотеки, онлайн-сервіси, бази даних, цифровізація бібліотечної справи.

**Key words:** library and information service, remote access, library website, online services, databases, digitalization of library business.

Необхідність всебічного інформаційного забезпечення освітньої та наукової діяльності, як найважливіше завдання бібліотечної діяльності, сприяє активному впровадженню нових процесів у розвиток бібліотечно-інформаційної роботи. Адже, в сучасних умовах все більш актуальною стає нова парадигма бібліотечно-інформаційного обслуговування, яка базується на електронному представленні документної інформації, доступ до якої надається через глобальні комп'ютерні мережі незалежно від часу і місцезнаходження користувача.

Для досягнення вищезазначених цілей, бібліотека МНАУ активно генерує електронні ресурси, впроваджує технологічні процеси, спрямовані на підвищення рівня інформаційного сервісу. Свої зусилля фахівці бібліотеки спрямовують на удосконалення існуючих інструментів і механізмів, задоволення інформаційних потреб і запитів користувачів, на пошук нових форм, видів і методів обслуговування, створення нових

видів інформаційних продуктів і впровадження інформаційних послуг, а також на формування цифрових інформаційних ресурсів.

Вимоги суспільства на сучасному етапі спонукають бібліотеки до трансформації своєї діяльності в нових умовах. Характерною особливістю сучасних змін є розвиток онлайн-технологій та надання доступу до світових інформаційних ресурсів.

Еволюцію інформаційно-аналітичної діяльності бібліотеки МНАУ можна умовно поділити на п'ять етапів.

**Перший етап** охоплює 80-90 роки ХХ ст. У цей період відбулося становлення довідково-бібліографічної діяльності. На цьому етапі було розпочато формування ДБА для якісного надання усних та письмових бібліографічних довідок.

**Другий етап** розвитку інформаційно-аналітичної діяльності (початок 2000 років) можна охарактеризувати як етап індивідуалізації та впровадження диференційованого підходу до обслуговування читачів. На цьому етапі довідково-бібліографічна діяльність бібліотеки була переорієнтована на більш релевантні читачьким запитами. Також у цей період розпочато впровадження у практику нових форм інформаційної роботи, а саме у 2004 році придбано програму «УФД/Бібліотека». З придбанням цієї програми розпочалося створення електронного каталогу (ЕК), баз даних. У 2008 році створено веб-сайт бібліотеки МНАУ, який і зараз відіграє значну роль в довідково-бібліографічному обслуговуванні. Впровадження електронної форми збереження інформації відкрили нові можливості її упорядкування, сортування і каталогізації, а також задоволення інформаційних потреб читачів та надання якісних інформаційних послуг. У цей же період була розроблена методика бібліографічного опису різних видів електронних ресурсів.

**Третій етап** (2010-2015 рр.), який можна охарактеризувати як період розширення доступності інформації, спонукав до переосмислення інформаційного потенціалу бібліотеки. На нашу думку, інформаційний потенціал визначається всією сукупністю наявних засобів, що реалізують доступ до інформаційних традиційних фондів бібліотеки, ресурсів власної генерації та ресурсів, розташованих у вільному доступі мережі Інтернет. Грунтуючись на вищевказаному підході до інформаційно-аналітичної діяльності, у бібліотеці МНАУ така робота була переорієнтована на надання користувачам доступу до віддалених інформаційних ресурсів. Для цього було створено ряд повнотекстових баз даних, у яких розміщені посилання на навчальні та наукові матеріали вільного доступу, систематизовані за різними темами. При створенні бібліографічних покажчиків,

тематичних списків літератури, віртуальних виставок до їх складу почали включатись не тільки видання з власних фондів, а й матеріали всесвітньої мережі Інтернет. Отже, обсяг аналітичної обробки інформації у цей період значно зріс, також з'явилася необхідність підвищення навичок оцінювання якості інформації, її актуальності та достовірності. У цей період пріоритетним напрямком у задоволенні інформаційних потреб користувачів стає доступність інформації, її повнота та якість.

**На четвертому етапі** (2015-2019 рр.) інформаційно-аналітична діяльність бібліотеки МНАУ була сконцентрована на документно-аналітичному обслуговуванні, яке забезпечувало користувачів аналітичною інформацією шляхом обробки змісту документу. Треба зазначити, що на цьому етапі оброблялися не тільки текстові, а й графічні та відеоматеріали з метою виявлення інформаційної цінності та подальшої їх репрезентації у базах даних та в інформаційно-бібліографічній продукції. Крім того, саме у цей період, у 2017 році, наш університет отримав доступ до бази даних Web of Science. Отримання доступу до бази даних WoS спричинило значні зміни у інформаційно-аналітичній діяльності бібліотеки МНАУ. Впровадження наукометричного напрямку викликало необхідність підвищення кваліфікації фахівців бібліотеки саме у цьому напрямі роботи. Завдяки навчанню за допомогою вебінарів, організованих компанією Clarivate Analytics, наша бібліотека впровадила у свою практику оперативне консультування науково-педагогічних працівників університету з різних питань використання наукометричних БД. Було підготовлено та розміщено на сайті бібліотеки web-огляд «Ефективна робота науковців з базами даних Web of Science та Scopus», який включає відео-уроки, методичні матеріали та практичні рекомендації з пошуку та аналізу інформації про публікації, створенню власного профілю у цих БД. Також, починаючи з 2017 року на бібліотеку МНАУ було покладено обов'язок по створенню аналітичних звітів з репрезентації наукових робіт професорсько-викладацького складу МНАУ у БД Web of Science та Scopus.

Ще однією інновацією у інформаційно-аналітичній діяльності бібліотеки МНАУ стало надання консультаційної допомоги науковцям у виборі журналів для публікації задля запобігання їх розміщення у «хижацьких» виданнях. Також на сайті бібліотеки надано інформацію: “Увага! «Хижацькі» журнали!”.

Загалом, на четвертому етапі розвитку інформаційно-аналітичної діяльності бібліотеки МНАУ все більшого поширення отримали віддалені форми обслуговування користувачів. Було розроблено алгоритм надання різноманітних послуг за допомогою

електронної пошти, створено та розміщено на гугл-диску тематичні колекції для бібліотек коледжів, налагоджено надання різноманітних консультацій з використанням месенджерів та ін. Також було удосконалено та розширено наповнення сайту бібліотеки завдяки розміщенню значної кількості електронних ресурсів не тільки власного виробництва (бібліографічних покажчиків, тематичних списків, методичних рекомендацій та ін.), а й у формі віртуальних виставок та web-оглядів, де представлено інформаційні продукти з мережі інтернет з актуальних питань.

У цей період було прийнято рішення про оцифрування фонду бібліотеки, що було викликане недостатнім забезпеченням навчальною літературою у паперовому вигляді. Протягом 2015-2019 рр. було оцифровано та систематизовано біля 2300 рідкісних видань. Для поповнення власних БД також використовувалися електронні документи відкритого доступу. Завдяки цьому на кінець 2019 року в електронному каталозі бібліотеки МНАУ розміщено близько 17500 назв повнотекстових документів.

Важливу роль у інформаційно-аналітичній діяльності бібліотеки МНАУ на четвертому етапі відіграло наповнення Інституційного репозитарію МНАУ. Завдяки зусиллям наших фахівців, у репозитарії МНАУ на сьогодні розміщено 8500 наукових доробок наших науковців.

Отже, на четвертому етапі свого розвитку інформаційно-аналітична діяльність бібліотеки МНАУ була зосереджена на впровадженні у свою практику аналітичної обробки ресурсів відкритого доступу, роботи з наукометричними БД, поповненню фонду електронних ресурсів, вдосконаленні існуючих та пошуку нових форм інформаційного обслуговування та ін.

Таким чином, ще до початку пандемії, бібліотека МНАУ стала інформаційним та координаційним центром, головною функцією якого є пошук, аналіз, систематизація та надання відкритого доступу до наукової інформації як для наших науковців, так і для світової наукової спільноти.

**П'ятий (сучасний) етап** трансформації інформаційно-аналітичної діяльності характеризується вимушеним прискоренням переходу від традиційних форм інформаційно-аналітичної діяльності до абсолютно нових, онлайн-ових (віддалених) форм. Останні 1,5 року, враховуючи умови в яких опинилося суспільство у зв'язку із світовою пандемією, ми спостерігаємо швидкі темпи технологічних змін. Ці зміни зумовлюють також і трансформацію бібліотечної діяльності.

Головний напрямок змін у сфері бібліотечно-інформаційного обслуговування у бібліотеки МНАУ під час пандемії зосереджено на створенні електронних інформаційних продуктів (довідкової та бібліографічної продукції, навігаторів, web-оглядів та ін.). Так, у 2020 році фахівцями бібліотеки було створено "Навігатор по веб-ресурсам для аспірантів та науковців", у якому узагальнено відомості про електронні ресурси – бази даних, які можуть стати у нагоді для навчання та досліджень, посилення на реферативні та повнотекстові бази даних, пошукові системи, веб-портали, репозитарії тощо. Ресурси, вказані у переліку, знаходяться у відкритому доступі. У цей складний період не зупинялася робота зі створення бібліографічних покажчиків та тематичних списків, з подальшим їх розміщенням на сайті бібліотеки МНАУ та електронною розсилкою на кафедри університету. Також на сайті надавалися посилення до повних текстів документів, розміщених у базах даних отриманих за передплатою, зокрема, Springer, WOS, Scopus.

Під час вимушеного карантину співробітники інформаційно-бібліографічного відділу не припиняють надання онлайн-послуг з присвоєння навчальним посібникам, монографіям, авторефератам дисертацій, науковим статтям класифікаційних індексів за таблицями УДК. Також, фахівці нашої бібліотеки допомагають у підготовці наукових та навчальних публікацій до видання. У віддаленому режимі відбувається перевірка рукописів на відповідність їх оформлення до вимог ДСТУ, окремих видань тощо.

Вже багато років наша бібліотека створює освітній контент для навчального процесу онлайн. Системною базою даних є репозитарій наукових і навчально-методичних праць наших викладачів, доступ до якого є абсолютно відкритим. Також, наші фахівці розуміють сенс необхідних змін, важливість вивчення, освоєння та втілення сучасних трендів інформаційного середовища в своїй діяльності. Тому, під час карантину у 2020 році усі зусилля фахівців бібліотеки були спрямовані на поповнення електронного каталогу та оцифрування фонду, створення нових власних повнотекстових баз даних.

Ще до початку пандемії COVID-19 бібліотекою МНАУ був накопичений не тільки значний фонд електронних ресурсів, але й отримано досвід роботи з віддаленими користувачами з використанням різних технологій. Під час вимушеного карантину та відсутності можливості обслуговувати користувачів у звичайному режимі, зростає значимість використання хмарних технологій в бібліотечній діяльності.

Реалізація віддаленого доступу відбувається за допомогою сервісів корпорації Google, а саме: електронна пошта Gmail, сервіс для відеоконференцій і чатів Hangouts,

соціальна мережа Google+, онлайн-офіс GoogleDocs, електронні онлайн-таблиці Google Таблиці, віртуальна хмара Google Диск та ін. Таким чином, можливості використання хмарних технологій сприяють тому, щоб бібліотечно-інформаційні послуги та ресурси були доступними, незважаючи на географічні, технологічні та соціальні бар'єри.

Застосування сучасних комп'ютерних і телекомунікаційних технологій суттєво впливає на якість інформаційно-аналітичної бібліотечної діяльності, посилює можливості бібліотеки у забезпеченні інформаційного попиту, у виробленні бібліотечних ресурсів і послуг відповідно до нових умов та потреб користувачів. На наш погляд, необхідною умовою якісного бібліотечно-інформаційного обслуговування є доступ до Інтернету, привабливий, інтуїтивно зрозумілий, актуальний веб-сайт бібліотеки, електронний каталог бібліотеки та пошуковий апарат до всіх видів наявних у бібліотеці ресурсів. Через затребуваність аналітичної інформації відбуваються зміни у розвитку інформаційної діяльності бібліотеки МНАУ. Активне застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій сприяє підвищенню якості забезпечення інформаційних запитів користувачів.

Наша бібліотека має успішний досвід у формуванні електронних інформаційних ресурсів, створених завдяки розвитку нових форм обслуговування користувачів, зокрема дистанційних.

Серед досягнень бібліотеки МНАУ з надання інформаційних послуг дистанційно, варто відзначити такі:

- введено послугу з оцифрування книг, статей із журналів за запитом користувача;
- впроваджено інтерактивне спілкування з користувачами за допомогою різноманітних месенджерів (Скайп, Вайбер, електронна пошта, телефон та ін.), надання онлайн-консультацій;
- визначено перелік платних послуг, зокрема - підготовка документа до видання, визначення індексу УДК, оформлення списку використаних джерел за вимогами міжнародних стандартів та ДСТУ.

### **Висновки**

На сьогодні бібліотека Миколаївського національного аграрного університету надає своїм користувачам широкий спектр послуг з віддаленого доступу до бібліографічної, текстової, візуальної та іншої інформації. Сучасні користувачі часто

зацікавлені не лише в доступі до певного ресурсу, а й в отриманні комплексної інформації з конкретної проблематики, що ускладнює їхнє завдання, оскільки потребує дослідження додаткових ресурсів, опрацювання матеріалів.

Подальша еволюція бібліотеки, на нашу думку, пов'язана з:

- технологічними інноваціями, завдяки яким буде підвищуватися ефективність інтеграції бібліотеки в інформаційні процеси наукових комунікацій;

- вдосконаленням інформаційної функції та електронного сервісу бібліотеки для підсилення ролі бібліотеки як інформаційного навігатора в інформаційно-інтелектуальних ресурсах в процесі забезпечення інформаційних запитів;

- подальшим просуванням існуючих онлайн-послуг та електронних сервісів та безкоштовним наданням електронних ресурсів користувачам.

Протягом останніх років відбувається трансформація інформаційної функції бібліотеки від традиційного інформування про свої фонди та сприяння орієнтації читачів в інформаційних ресурсах, до організації забезпечення користувачів бібліотечними інформаційними продуктами власного виробництва за межами бібліотеки, що сприяло поліпшенню інформаційно-бібліотечного обслуговування. Слід також зазначити, що розширення доступу до світових БД, активне формування власних документних та електронних ресурсів стали характерними ознаками процесу нарощування інформаційного потенціалу бібліотеки університету, поліпшення рівня задоволення попиту студентів та науковців.

Таким чином роль сучасної бібліотеки ЗВО більше не вимірюється накопиченими матеріальними носіями інформації, а значною мірою визначається рівнем цифровізації. У бібліотеці МНАУ протягом останніх 10 років були створені значні цифрові фонди шляхом комбінування ліцензованого контенту, ресурсів відкритого доступу, оцифровки власних колекцій. У результаті бібліотека на початок пандемії не тільки змогла інформаційно та інфраструктурно забезпечити надання віддалених послуг, а й значно розширити їх. Цифрова трансформація дозволила нам надавати інформаційні послуги викладачам і студентам, що втратили своє звичне академічне середовище під впливом глобального карантину.