**Інноваційна діяльність бібліотечно-інформаційних закладів (на прикладі комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека)**

**ВСТУП**

Нові соціально-економічні умови розвитку українського суспільства, його інформаційна глобалізація вимагають від бібліотечної сфери радикальної перебудови усіх напрямів діяльності.

Актуальність обраної теми визначена важливістю розвитку інноваційних процесів, пов’язаних з реорганізацією, модернізацією, зміною переваг та розширенням сфери діяльності бібліотечно-інформаційних закладів. Сьогодні вони стоять особливо гостро, оскільки інноваційні тактики зазнають суттєвих перемін та уточнення, а традиційні бібліотечні процеси модернізуються, але все ж бібліотечно-інформаційні заклади відчувають обмеженість фінансового забезпечення, тому завзято шукають напрями корисного використання своїх ресурсів: кадрів, довідково-бібліографічного апарату, технічного оснащення, фондів.

Прагнення до ефективного інформаційного забезпечення суспільних процесів почали аналізуватись як одне з найважливіших завдань інформаційно-комунікативної діяльності сучасних бібліотек, що налаштовує впровадження інновацій у бібліотечно-інформаційні заклади. Для реалізації поставленої мети книгозбірні почали активно втілювати інновації, які проявилися в організаційно-структурних перебудовах, формуванні нових видів інформаційних продуктів і впровадженні сучасних інформаційних сервісів, створенні електронних інформаційних ресурсів. Збільшення обсягу і значення останніх та швидка еволюція сучасних технологій актуалізувала питання розвитку цифрового комунікативного середовища бібліотечно-інформаційних закладів, обумовила потребу дослідження юридичних проблем діяльності установ. До важливих напрямів слід віднести дослідження функціонування бібліотечно-інформаційних закладів з точки зору дотримання ключових положень авторського і суміжних прав у створенні бібліотечних ресурсів, репрезентуванні їх в мережі Інтернет, виготовленні інтелектуальної продукції, наданні інформаційних послуг та розробка положень щодо їх використання в сервісному обслуговуванні користувачів.

Дослідження провідних науковців доводять, що існує чимало серйозних проблем, які суттєво затримують процеси перетворення й подальшого інтенсивного розвитку бібліотечної галузі, зокрема, незадовільний стан матеріально-технічної бази бібліотек: більшість приміщень, обладнання та техніки не відповідають сучасним вимогам. Зокрема, фахівці, відзначають недостатні темпи та напруженість впровадження інформаційних технологій у бібліотеках, що ускладнює або внеможливлює виконання виробничих процесів та обслуговування користувачів на сучасному рівні. Актуальність теми обумовлена суперечністю, що склалася між суспільною потребою в інноваційній діяльності бібліотек з одного боку, та браком відповідних наукових досліджень – з іншого. Втілення означених завдань потребує наукових підходів до модернізації багатоаспектної діяльності бібліотек та визначення їх стратегічних напрямів розвитку, породжених інформатизацією суспільства.

Застосування інноваційних підходів до реалізації бібліотечно-інформаційними закладами своїх основних функцій – задоволення інформаційних потреб і запитів користувачів, ретельно розглянуто та проаналізовано у наукових поглядах Т. І. Вилегжагіної [11], А.А. Соляник [59], В. М. Медведєвої [44], Н. М. Ніколаєнко [46, 47], С. В. Горової [14,15], С. В. Дригайло [27], Н. П. Кравчук [338], Ю. М. Столярова [60], та інших фахівців.

Теоретико-методологічні проблеми інноваційної діяльності бібліотек розглянуто у публікаціях групи дослідників, а саме: О. В. Воскобойнікової-Гузєвої [12], І. О. Давидової [22–24], М. С. Слободяника [58]. Зокрема, у науковому дослідженні О.В. Воскобойнікової-Гузєвої підкреслено, що наразі бібліотечно-інформаційна сфера України знаходиться на трансформаційному етапі, який ускладнюється загальною соціально-економічною та політичною кризою у країні. М. С. Слободяником розроблено системно-функціональну модель бібліотеки, яка працює в умовах інформатизації суспільства [58]. Концепція бібліотеки як виробничої системи, що функціонує в умовах інноваційних змін, які відбуваються в умовах переходу України до ринкової економіки, репрезентовано І. О. Давидовою [22 – 24].

Науковець О. В. Башун присвятила своє дослідження трансформації регіональної бібліотеки як сукупності інноваційних процесів, що постійно відбуваються з поступовим модернізуванням функціональних, структурних, фінансово-економічних, управлінських елементів. У своїй праці вона висловлює думку про те, що практичне здійснення трансформації бібліотеки підпорядковано головній меті: користувач повинен отримати необхідну інформацію в повному обсязі незалежно від її місця розташування [2].

Дослідження, здійснені О. Ісаєнком у найголовніших бібліотеках України, стосувалися інноваційних компонентів у методиках інформаційного обслуговування користувачів новітніх бібліотечно-інформаційних закладів. Вони досить привабливі і значущі для розвитку сучасної книгозбірні, а головне, демонструють ряд проблем, що мають місце в організаційному, інформаційно-технологічному та кадровому забезпеченні методів інформаційного обслуговування користувачів бібліотечних закладів [33].

Еволюцію інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у сучасних бібліотечно-інформаційних закладах проаналізувала В. М. Медведєва. Так, на її думку, ІКТ книгозбірні помітно пришвидшили дистантне обслуговування користувачів, збільшили якість сповіщення про фактичні інформаційні ресурси, сприяли оперативному доступу до цифрової інформації, що стала складовою ресурсної основи [44].

Н. М. Ніколаєнко присвятила значну кількість праць питанню інноваційної діяльності бібліотечних закладів. В них вивчено шляхи інноваційних змін, які відбуваються в сучасній бібліотечній галузі, а саме, інноваційну діяльність як одну з перспектив розвитку книгозбірень в умовах нової суспільної дійсності [46 – 47].

Таким чином, дана проблема є досить значущою як для теорії, так і для практики, що обумовило вибір теми дослідження.

**Об’єктом дослідження** є інноваційна діяльність в інфосфері.

**Предметом дослідження** є інноваційна діяльність бібліотечно-інформаційних закладів.

**Мета дослідження** полягає у теоретико-технологічному обґрунтуванні та розробці шляхів впровадження інноваційних практик у діяльність комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека».

**Гіпотеза дослідження.** Ефективне впровадження інноваційних технологій у практику роботи бібліотечно-інформаційних закладів, на прикладі комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека», буде успішним за умов використання та подальшого розвитку новітніх підходів маркетингу та менеджменту у сервісному обслуговуванні користувачів, які спрямовані на позитивний імідж книгозбірні, а саме: фандрейзінгу, бечмаркінгу, контролінгу, реінжинірингу, провайдингу, вірусного маркетингу, блогосфери.

Для досягнення зазначеної мети та перевірки робочої гіпотези передбачається вирішення таких основних **завдань дослідження**:

* проаналізувати категоріально-понятійний апарат дослідження;
* розглянути стан бібліотечно-інформаційних закладів в сучасному інформаційному просторі;
* охарактеризувати інноваційні підходи у наданні бібліотечних послуг для користувачів;
* дослідити аналіз стану використання мережевих інформаційних технологій в бібліотечно-інформаційних закладах;
* узагальнити досвід впровадження інноваційних форм та методів бібліотечного сервісу;
* вивчити рекламну діяльність як фактор удосконалення обслуговування користувачів бібліотечно-інформаційних закладів;
* визначити підходи до організації обслуговування користувачів та

обґрунтувати перспективні шляхи вдосконалення нових форм і методів обслуговування у комунальному закладі «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека».

**Методи дослідження** обумовлені його об’єктом та предметом. Аналітичний метод використовувався в процесі аналізу інноваційних форм і методів обслуговування користувачів бібліотечно-інформаційних закладів; соціологічний (спостереження) – у дослідженні специфіки використання послуг із забезпечення цифровими ресурсами в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні залежно до змін користувацьких потреб. Для вирішення поставлених завдань у роботі була використано системний підхід та загальнонаукові методи: абстрагування, узагальнення, аналіз і синтез, бібліографічний метод. Принцип історизму дозволив проаналізувати особливості розвитку традиційних та інноваційних технологій інформаційного обслуговування. Соціокомунікаційний метод спрогнозував аналіз процесів діяльності бібліотечно-інформаційних закладів у середовище соціальних комунікацій.

**Теоретична та практична цінність** кваліфікаційноїмагістерської роботи полягає в тому, що узагальнюється матеріал про сутність, розвиток і сучасний стан бібліотечно-інформаційних закладів та інноваційну діяльність як ефективного засобу у наданні бібліотечних послуг в умовах інформатизації.

 Дослідження базувалося на принципах єдності теорії і практики, дотримання відповідності емпіричного вивчення предметів і явищ їх реальному практичному стану.

**Методологічною базою і теоретичним обґрунтуванням** дослідження є діючі загальнодержавні законодавчо-нормативні акти, що встановлюють виконання законів: ДСТУ 7448:2013: Інформація та документація. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять; Закони України: «Про бібліотеки і бібліотечну справу» від 27.01.1995р. №32/95-ВР; «Про Національну програму інформатизації» від 04.02.1998 №74/98-ВР; «Про інноваційну діяльність»: від 04.07. 2002 р. № 40-IV (зі змінами від 16.10.2012 р.); «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні» від 08.09.2011 №3715–VI.; «Про рекламу» від 03. 07. 1996 р. № 271/96-ВР; Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року «Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України» від 23. 03. 2016 р. № 219-р.

**Апробація дослідження.** Основні результати дослідження було обговорено на Всеукраїнській науково-практичній конференції аспірантів, студентів, науковців «Молодь і наука: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку права в Україні» у рамках Форуму «Україна – ЄС: виклики сьогодення» 16 – 17 травня 2019 року в м. Сєвєродонецьк.

Структура кваліфікаційної магістерської роботи зумовлена метою та завданнями дослідження, логікою викладу матеріалу і складається зі вступу, трьох розділів, висновку, списку використаних джерел, додатків. Загальний текст роботи 116 с., основний текст містить 90 с., список використаних джерел налічує 66 найменувань, 5 додатків.

**Розділ 1. ІСТОРИКО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ЗАКЛАДАХ**

**1.1 Аналіз категоріально-понятійного апарату дослідження**

Сьогодні усі організації світу прагнуть все активніше запроваджувати концепції істотного новаторства до своїх буденних процесів, адже це допомагає зберегти лідерство серед конкурентів та досягти успіху в будь-якій сфері. Потрібним фактором еволюції є інновації. Більшість фахівців переконані у тому, що інновація розглядається як зміна у будь-якої галузі діяльності, а інноваційний процес – череда послідовних дій від появи креативної ідеї до реалізації на практиці. Будь-яке нововведення сперва отримує успішне вітання у світі, та тільки після того, як воно швидко поширюється світом, лише тоді його можна вважати інновацією.

За словником іншомовних слів, «інновація (оновлення, зміна) – 1) внесення коштів в економіку, яке забезпечує зміну поколінь техніки і технології; 2) привнесення нових ідей на рівні ринку; 3) політичні програми, що мають, як правило, неповторний характер…» [30].

Інноваційна активність бібліотечно-інформаційних закладів сьогодні є однією з вирішальних засад організації конкурентоздатної тактичної можливості їх еволюції. Творчі інновації потрібні задля пріоритету перед конкурентами шляхом створення новації, яке стане винятковим у бібліотечній галузі. Під бібліотечною новацією розуміють нові процеси, засоби, бібліотечну продукцію та технологію. Тож свідченням інтелектуальних інновацій є технічна новизна та дійсне застосування на практиці, яка проходить стадію життєвого циклу від появи саме ідеї до втілення новації на практиці. Інноваційною діяльністю, а саме впровадженням сучасних ідей у практику бібліотек, зараз активно займаються усі книгозбірні країни, незалежно від їх статусу. Важливим фактором бібліотечного сервісу є сьогодні зміна стандартів оцінки якості з кількісних характеристик бібліотечних фондів на ринку аналітичних продуктів та інформаційних послуг, їх приоритетів та швидкість надання.

На думку П. П. Микитюка, «інноваційна діяльність – це комплекс практичних дій, спрямованих на використання науково-технічних результатів для отримання нових та поліпшення існуючих виробів, технологій, методів управління тощо» [45]. Поняття інновація згідно Закону України «Про інноваційну діяльність» визначається як «новостворені та вдосконалені конкурентоздатні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного… характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і соціальної сфери… це новий продукт (виріб, технологія, організаційна форма), що є результатом практичного застосування наукових і науково-технічних знань, що приводять до успіху на ринку та забезпечує соціальний або інший корисний ефект» [52]. В цьому же законі України інноваційна діяльність трактується як «діяльність, що спрямована на використання і комерціалізацію результатів наукових досліджень та розробок і зумовлює випуск на ринок нових конкурентоздатних товарів і послуг»; «інноваційний продукт – результат науково-дослідної і (або) дослідно-конструкторської розробки; «інноваційна продукція – нові конкурентоздатні товари чи послуги, що відповідають вимогам, встановленим цим Законом»; «інноваційний проект – комплект документів, що визначає процедуру і комплекс усіх необхідних заходів (у тому числі інвестиційних) щодо створення і реалізації інноваційного продукту і (або) інноваційної продукції» [52].

Поняття інновація дуже міцно закріпився у професійному житті бібліотечних закладів поряд з новітніми інформаційно-комунікативними технологіями (ІКТ). Із застосуванням сучасних ІКТ у бібліотечному процесі, удосконалюються комунікативні уміння та досвід, а вивчення та запровадження в роботу ІКТ відзначаються на кваліфікації бібліотекарів.

У Національному стандарті України ДСТУ 7448:2013. «Інформація та документація. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять», поняття «інформаційно-комунікативні технології (в бібліотечній діяльності)» – «сукупність методів, способів і програмно-технічних засобів, об’єднаних у технологічний процес, що забезпечують створення, зберігання, накопичування, інформаційний пошук, опрацьовування, використання, передавання, захист, розповсюджування, копіювання, відображення інформації та керування нею, орієнтована на підвищення ефективності та продуктивності праці бібліотечних фахівців» [32].

У бібліотекознавчих періодичних виданнях сьогодні з’являється чимало наукових публікацій, в яких здійснюється пошук шляхів реорганізації роботи сучасних бібліотечно-інформаційних закладів з огляду кризу читання, спричинену становленням цифрової епохи. Дана обставина не може не турбувати людство. Тому бібліотечно-інформаційним закладам потрібно пристосуватися, поєднати традиційні цінності та сучасні реалії сьогодення – інновації, як єдиний вірний шлях [29].

Бібліотечна енциклопедія поняттю «інновація» дає пояснення: «оригінальна ідея, що виходить за межі існуючих канонів, традиційних форм, методик, або проект, який відображає новий підхід до змісту та організації бібліотечного обслуговування, технологій та управління бібліотекою» [6, с. 409].

 У практиці бібліотечно-інформаційних закладів інновації – це втілені креативні ідеї, які є кінцевим результатом інноваційної діяльності. В останні роки у вивченні шляхів інноваційної еволюції бібліотечно-інформаційних закладів науковцями та практиками активно застосовуються культурологічні підходи у дослідженнях В. М. Горового, О. В. Башун, І. О. Давидової, М.С. Слободяника, А. С. Чачко та інших. Найґрунтовніше нині проаналізувала сучасні підходи такі, як культурологічний, соціокультурний, інформаційно-сервісний, документальний і документалістський до вивчення соціального бібліотечного інституту Т. Ю. Гранчак.

З початку незалежності України бібліотечно-інформаційні заклади активно впроваджують у свою роботу нові технології: автоматизують бібліотечне виробництво шляхом впровадження АІБС, створюють власні інформаційні ресурси у вигляді електронного каталогу, архівів публікацій, повнотекстових баз даних рідкісних друків, наділяють відвідувачам доступ до світових інформаційних ресурсів.

Сучасні бібліотечні послуги потрібні для індивідуального задоволення запитів користувачів. У Законі України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» дано таке формулювання бібліотечної послуги: «бібліотечна послуга – результат діяльності бібліотеки із задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотеки» [51]. Тобто, вона є визначеним результатом бібліотечно-інформаційного сервісу, яка забезпечує неодмінне очікування відвідувача бібліотечної установи. Послуги бібліотечних закладів – це ті, які бібліотека надає великої кількості осіб, де споживачем може бути будь-яка особа, яка звернулася до сервісу книгозбірні.

За ДСТУ 7448:2013, бібліотечне обслуговування – «сукупність різних видів бібліотечної діяльності, спрямована на задоволення інформаційних потреб користувачів інформації»[32]. У примітці до цього визначення деталізуються традиційні та комплексні інформаційні послуги. До традиційних належать: «видавання документів на запити користувачів бібліотеки, видавання документів на абонемент, видавання документів для роботи в читальному залі, надання бібліографічної інформації, бібліографічних списків і довідок, фактографічних довідок, тематичних добірок, а також нові види послуг, пов’язані з повнотекстовим пошуком та доступом до електронних ресурсів» [32, с. 27]. Комплексні інформаційні послуги включають «книжкові виставки, презентації, ярмарки, дні інформації, конференції, круглі столи, бізнес-семінари, клуби за інтересами (виставки картин художників, публікацій поетів, письменників), бізнес-клуби, виставки виробів народних промислів» [32, с. 27].

На думку Н. Громницької, «бібліотечне обслуговування – це відкрита, багаторівнева підсистема бібліотеки з надання різноманітних інформаційних послуг, орієнтована на користувачів» [20]. Дослідниця вважає, що обслуговування користувачів це один із найважливіших стратегічних напрямків праці бібліотечно-інформаційних закладів, що до кожного користувача потрібен диференційований підхід та найсучасніші форми обслуговування. Сучасний фахівець при обслуговуванні різноманітніших цільових груп користувачів книгозбірні повинен вміти консультувати дистанційно, знати сучасні технології, використовувати мультимедійні засоби, застосовувати швидкий пошук різноманітної інформації в мережі Інтернет, влаштовувати віртуальні форми обслуговування для задоволення інформаційних, освітніх та культурних запитів користувачів.

Істотний вклад в усвідомлення новітніх підходів до праці бібліотечно-інформаційних закладів на нинішньому етапі зробили такі провідні бібліотекознавці, як М. С. Слободяник, Л. Й. Костенко, Ю. М. Столяров, А. І. Земсков, Я. Л. Шрайберг, В. Н. Горовий, та ін. Бібліотечні інновації вони пояснювали як процес вироблення, запровадження й популяризації в бібліотечній практиці модерних ідей, засобів, управлінських та бібліотечних технологій, в наслідок яких збільшуються показники бібліотечної роботи.

Аналізуючи стан та майбутнє еволюції бібліотечно-інформаційної галузі, дослідниця О. В. Воскобойнікова-Гузєєва зазначає, що «бібліотечно-інформаційна сфера розглянута як одна зі сфер діяльності людини та суспільства, цілісна гармонізована система, що містить упорядковану сукупність об’єктів (бібліотек, інформаційних центрів, освітніх установ та закладів, професійних об’єднань) і зв’язків між ними (юридичних, фінансових, інформаційних, комунікаційних) та знаходиться від впливом комплексу зовнішніх і внутрішніх факторів розвитку»[12]. Вона доводить, що співпраця бібліотечно-інформаційних закладів з місцевою громадою та зв’язки з громадськістю окреслюються кардинальним фактором вирішення невідкладних проблем бібліотечної сфери. Дослідниця у своїх працях наводить ідею суспільного розвитку громадянського партнерства у бібліотечно-інформаційних закладах.

Провідним терміном стає так само бібліотечно-інформаційна діяльність (БІД). За Національним стандартом України ДСТУ 7448:2013, «бібліотечна діяльність» – «сфера соціогуманітарної діяльності, спрямована на задоволення інформаційних, культурних та освітніх потреб населення за допомогою бібліотеки»[32].

 Опираючись на базові позиції чинного законодавства, а саме Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» [51], відповідно якого «бібліотечно-інформаційна діяльність (БІД) – це сукупність форм, методів і результатів діяльності бібліотечно-інформаційних установ, спрямована на одержання (набуття, придбання, накопичення відповідно до чинного законодавства України документованої або публічно оголошуваної інформації), використання (задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави), поширення (розповсюдження, обнародування, реалізація у встановленому законом порядку документованої та публічно оголошуваної інформації) та зберігання інформації (забезпечення належного стану інформації та її матеріальних носіїв)» [51]. Це дає підстави передбачити позитивний результат діяльності книгозбірні, який забезпечується сукупністю законів, нормативів, методичного забезпечення, а цінність для суспільства характеризується належністю її концепцій, організаційних і технологічних основ соціальних заявок спільноти, здатністю оперативно та якісно реагувати на сучасні потреби усіх користувачів.

Якість обслуговування для бібліотечно-інформаційних закладів – це мірило на зацікавленість користувачів, безперестанне задоволення їх інформаційних потреб згідно до їх запитів та вимог теперішнього суспільства. Так, визначенню результативності та якості в обслуговуванні користувачів бібліотечних закладів приділяли свої праці такі зарубіжні та вітчизняні дослідники, як П. Бокхорст, В. Клюєв, Ю. Ахмадова, О. Василенко, Р. Мотульський, Т. Коваль, Г. Соліденко, Р. Полл, Т. Ткаченко та Н. Ніколаєнко.

За Національним стандартом України ДСТУ 7448:2013, «інформаційне обслуговування – діяльність персоналу бібліотеки, спрямована на задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотеки», «інформаційна потреба – вимога користувача інформації щодо отримання будь-яких даних, повідомлень, фактів для вирішення питань та проблем, пов’язаних з науковою або практичною діяльністю» [32].

Введення якісного сервісу, яке спрямоване на користувачів в бібліотечно-інформаційних закладах буде підтримувати невідкладне задоволення потреб суспільства в бібліотечно-інформаційному сервісі; піднесенню перспективної потреби на бібліотечний сервіс; приєднання до установи ймовірних категорій користувачів; створенню та підтримці соціального іміджу бібліотеки у громаді. А в цілому – підвищувати рейтинг бібліотечних закладів та їхню суспільну значущість.

На думку дослідниці О. М. Великосельської, «бібліотечна інновація розуміється як кінцевий результат інноваційної діяльності, що втілюється у вигляді нового чи вдосконаленого інформаційного продукту або послуги, нового підходу до технологічного процесу, що використовується в бібліотеці. Інновація – новий результат інтелектуальної діяльності, який відрізняється від попередніх кількома параметрами. Основна відмінність полягає в тому, що інновація вважається принципово новою реалізованою ідеєю, яка отримала втілення в новому продукті, в новій технології або в новому підході до інформаційних послуг. Друга відмінна якість інновації полягає в тому, що інновація повинна забезпечувати підвищення ефективності, а також бути стимулом та передумовою народження наступної інновації» [10].

Фахівець Н. М. Ніколаєнко вважає, що «інноваційний шлях розвитку бібліотеки – це шлях перетворень, що вимагає науково-обґрунтованих підходів до оновлення бібліотечної діяльності, застосування спеціальних методик їх практичного здійснення. Розвиток теорії, методики і організації інноваційної діяльності бібліотек не може здійснюватися ізольовано від інноватики, тобто загальної теорії змін, але ці методики повинні бути застосовані тільки в умовах бібліотечної справи. Розгляд проблеми інноваційного розвитку бібліотеки вимагає вивчення її термінологічних аспектів, а її основу складають поняття: інновація, нововведення, новина, інноваційна діяльність» [47]. Бібліотечні інновації дослідниця розділяє на 4 основні частини:

– організаційні, які потрібні для встановлення внутрішніх і зовнішніх контактів бібліотечних закладів, формуванню інноваційної бібліотечної політики, видозміни в організаційній побудові бібліотечних закладів;

– продуктні, що націлені на збільшення видів сервісних послуг, впровадження дійсно потрібних послуг для користувачів;

– системно-технологічний винахід нових методик діяльності бібліотечних закладів, бібліотечно-інформаційного сервісу, ІКТ;

– управлінські, які скеровані на постійний професійне зростання бібліотекарів, підвищення кваліфікації. Різновиди інновацій Н. М. Ніколаєнко розподіляє на базисні (радикальні) та інкрементальні (модифікуючі). Так, на її думку, базисні передбачають застосування незмінних сучасних підходів, поповнення давніх об’єктів новими, а інкрементальні – поліпшення існуючих об’єктів, модернізація бібліотечного сервісу, бібліотечної технології, організаційних та соціальних тактик управління [47].

Підсумки наукових досліджень в бібліотечній галузі дали спроможність дійти результату, стосовно інноваційної діяльності, яка дійсно найголовніша для будь-яких бібліотечних закладів незалежно від їх напряму діяльності та статусу. Вони повинні аналізувати щоденні та бачити далекосяжні інформаційні потреби користувачів, здійсняти організацію при наданні бібліотечні послуг. Провідне місце в роботі бібліотечного закладу займає осучаснення змісту її діяльності. Маркетингові дослідження посідають велике значення в управлінні бібліотечними новаціями. Вони взагалі є системою інноваційних дій від відкриття оригінальних ідей до запуску їх в інновації та використання їх на практиці.

Інакше, інноваційна робота бібліотечно-інформаційного закладу – це діяльність, яка формує ідеї та впроваджує їх у дійсну реальність. Їй властиві постійні незначні зміни, участь у різноманітних проектах та дієва модернізація в роботі, структурі та організації бібліотечних закладів. Інноваційні зміни дали поштовх всій сфері діяльності бібліотек, зовнішньою причиною якої є соціально-економічний фактор, а внутрішньою – робота бібліотек як самостійної структури в системі комунікації.

Здійснений аналіз джерел з проблеми дослідження показав, що на сьогодні вже є великий досвід використання інноваційних та інформаційних технологій у бібліотечно-інформаційної діяльності закладів, а конкретно найсучасніших пристроїв: телефонів, ноутбуків, планшетів, які швидко завойовують користувачів різних вікових груп суспільства, яких приваблює бібліотечна послуга вільного доступу бездротової мережі Інтернет за допомогою Wi-Fi технологій.

Проаналізований категоріально-понятійний апарат дослідження не вирішує остаточно задачі вивчення терміносистеми інноваційної діяльності бібліотечно-інформаційних закладів, бо еволюція бібліотечної галузі та запуск в діяльність закладів новітніх видів праці зумовлює постійне впровадження нових форм взаємодії користувача з книгозбірнею та бібліотечно-інформаційними ресурсами, безсумнівно потребує висновків стосовно пошуку їх місця в системі бібліотечно-інформаційної діяльності з потрібним відтворенням у поняттєво-категоріальному апараті та термінах.

Таким чином, в основі будь-якої інновації постійно простягається нова креативна ідея – продукт спільної творчої діяльності персоналу, але коли дана ідея не втілена в дійсне існування життя, то це таки не інновація. Втілення новаторства із очікуваним результатом переконують наукові підходи до формування інноваційної діяльності книгозбірень. Тому використовування результатів наукових досліджень допомагає підвищенню якості роботи бібліотечно-інформаційних закладів за підсумками високої продуктивності й поліпшенню умов праці, позбавлення від консервативних процесів та операцій.

**1.2 Бібліотечно-інформаційні заклади в сучасному інформаційному просторі**

Сучасні бібліотечно-інформаційні заклади – це сукупність інформаційних ресурсів і технологій, технологій управління, соціальних зв’язків і професійних комунікацій, тому потребує перегляду теорія і методологія їх дослідження. Початок ХХІ століття для бібліотечної галузі видався успішним на автентичні теоретичні дослідження, які засновані на сукупності методологічних підходів, об’єднуючи традиційні загальнонаукові підходи: історичний, системний, структурно-функціональний – з застосуванням новітніх: синергетичного, соціокомунікаційного, модернізаційного, інституціонального підходів.

 З позиції соціосинергетики, книгозбірня представляє собою складну систему, яка має потенціал до самовдосконалення і самоорганізації та розбирається як сукупність універсального соціального інституту, що має нелінійний рівень, як інтенсивний (під тиском вільного соціального оточення), так і екстенсивний під тиском внутрішніх сил [12]. Соціосинергетику досліджують як ідею соціального управління складними соціальними системами, у рамках якої здійснилась переоцінка ролі і принципів управління у теперішньому суспільстві.

Так, об’єктом бібліотекознавства стає еволюція бібліотеки у часі і просторі. Всупереч сподіванням зараз інформаційна діяльність бібліотек має безсумнівні можливості у втіленні та закріпленні ідеалів відвідувачів, цінностей та норм гармонійного розвитку в сучасному світі. Аналіз сучасних досліджень з визначених питань науковців Н. Гендиної, Г. Стародубової, Н. Колкової, зазначає, що вони приділені організації інформаційної грамотності користувача в межах бібліотечних закладів та закладів освіти.

Змістовний вклад у вивченні пропозицій про стратегію розвитку бібліотечно-інформаційних закладів на нинішньому етапі здійснено в праці дослідниці О. Воскобойнікової-Гузєвої. Важливість інформатизації в розвиненні технологій бібліотечної діяльності здійснила у своїх дослідженнях К. Лобузіна, щодо різноманітних позицій бібліотечної діяльності стосовно специфіки аналізу фондів українських бібліотек досліджували Т. Добко, В. Попик. Т. Гранчак ретельно дослідила бібліотечно-інформаційні установи з позицій соціального бібліотечного інституту та розглянула сучасні підходи, такі як інформаційний, соціокультурний, культурологічний та інші; процес адаптації бібліотечно-інформаційних закладів до економічних трансформацій у суспільстві досліджувала І. Давидова.

На думку І. Давидової, «стратегічне управління, що спирається на людський потенціал як основу бібліотечного розвитку, орієнтує виробництво інформаційних продуктів і послуг на попит споживачів, здійснює штучне реагування на зміни зовнішнього середовища, є важливим фактором успішного виживання бібліотеки у складних ринкових умовах. Вибір правильної траєкторії стратегічного розвитку бібліотек в умовах змін у внутрішньому та зовнішньому середовищах потребує інноваційного мислення й готовності до змін з боку бібліотечних фахівців» [23]**.** Вона вважає, як інноваційність в стратегічному управлінні діяльністю бібліотечних закладів знайшла відображення у концепції програмно-цільового підходу. Цей підхід направлено на досягнення певних цілей, які поєднує різноманітні заходи і ресурси на вирішення однієї проблеми та досягнення однієї загальної мети. Це стосується розробки інфраструктурних і мережевих проектів. Тому, втілення проектів бібліотечні заклади здійснюють через програмно-цільовий метод управління інноваціями маленької кількості пріоритетних новацій, які вирішують найбільш гострі питання автоматизації бібліотек, оволодіння технологіями Всесвітньої мережі та ін. З переходом на економічні відносини бібліотеки отримали широкі можливості вільного шляху розвитку і звісно застосування комплексу стратегічних методів **.**

Принципово новітній інформаційно-комунікативний світ вимагає від нинішніх інформаційно-бібліотечних закладів достойної відповіді на заклики часу. Це стосується якраз трансформації бібліотеки як соціальної інституції.

«Важливим етапом трансформації інформаційного простору сучасної бібліотеки є поцифрування її фондів, розміщених на паперових носіях. Ця тенденція з кожним роком набирає сили, вона поступово змінює все технологічне середовище інформаційної сфери суспільства. У зв’язку з цим на перший план дедалі більше висувається якість програмного і технічного забезпечення, підготовка до змін, що відбуваються, персоналу і, безумовно, заздалегідь спланована і ретельно обміркована організація роботи відповідно до нової технології бібліотечних процесів» [57].

На думку, професора Я. Л. Шрайберга, який розглянув бібліотечну працю з точки зору вимоги зберігання історичної та суспільної пам’яті; постачання доступності інформації у напрямку активного чиннику між інформацією та користувачем; підтриманні розвитку творчої особистості, оволодінні практикою роботи з інформацією. Він акцентує увагу на тому, що «... автоматизація бібліотечно-інформаційної діяльності – це прояв не лише сучасного науково-технічного розвитку, а й соціального прогресу: забезпечується не лише своєчасний і швидкий доступ користувачів до інформації та першоджерел, але загалом створюються умови для реалізації одного з головних принципів відкритого суспільства – принципу загальної доступності інформації та публікацій**»** [66].

За словами академіка О. С. Онищенко, «сучасна бібліотека не повинна зациклюватись на одному виді інформації – друкованої, книжкової. Оскільки перетвориться в музей. Сьогодні всі бібліотеки мають справу з різними ресурсами – рукописними, друкованими на папері, на електронних носіях. У найближчій перспективі бібліотеки бачаться як досвідчений «посередник» між майже безмежним потоком інформації і користувачем. Особлива роль відводиться нині інформації про інформацію, і роль бібліотекаря в інформаційній революції невпинно зростає»[49].

Як відмічає дослідник С. Дєдюля, нині бібліотечно-інформаційні установи повинні рекламувати унікальні власні ресурси, поширювати асортимент сучасні послуг, якісно та ретельно задовольняти запити усіх користувачів. На переконання дослідника, це стосується доступу дійсних та дистанційних користувачів до цифрових ресурсів книгозбірні, доступу до інформації на найсучасніших носіях інформації, використання Інтернету та послугами зв’язку, доступу до юридичної правової інформації, дистанційного сервісу користувачів. Усе це потрібно для забезпечення новітнього рівня бібліотечно-інформаційних послуг та збільшення якісного доступу до потрібних інформаційних ресурсів [26].

Як стверджує, С. В. Дригайло бібліотечно-інформаційні установи сьогодні повинні існувати як книгозбірні, котрі повинні гарантувати рівні можливості для всіх бажаючих вільного доступу до інформації. Тому бібліотечні установи все більше рекламують нові можливості вільного доступу до інформації, пропонуючи сучасні інформаційно-комунікаційні засоби комунікації. Впровадження сучасної техніки в роботу бібліотек визначає ознайомлення з концепцією бібліотечного сервісу користувачів, збільшує функції бібліотеки. Він стверджує, що традиційний сервіс бібліотечних ресурсів книгозбірні повинен відкривати доступ до світових інформаційних ресурсів. Реклама бібліотечно-інформаційного сервісу для відвідувачів є ринково-комунікаційною діяльністю книгозбірні, яка має напрям привертання до книгозбірні можливих споживачів місцевої спільноти та управління, а також створення позитивного образу бібліотечно-інформаційного закладу, переконаності щодо доступності до послуг, що пропонуються [27].

Серед основних мотивів звернень користувачів послуг книгозбірень імовірно відзначити послуги для задоволення індивідуальних потреб та суспільних потреб. Ю. М. Столяров окреслив послідовний ряд бібліотечних послуг, до котрих відносять: надання абонементу в користуванні бібліотечними фондами, довідково-пошуковий апарат, бібліотечні приміщення, обладнання і меблі; допомога абоненту в пошуку необхідних відомостей про документи, пошук і доставка необхідних документів, інформування абонентів про релевантні документи і їхня рекомендація; забезпечення спілкування абонентів у галузі джерел документів, що їх цікавлять між собою зі спеціалістами, підвищення бібліотечно-бібліографічної грамотності користувачів, інформаційної культури читання [60].

Доцільність інновацій охарактеризовано матеріалами наукової конференції, як «впровадження сучасних технологій в обслуговування користувачів, що не тільки підвищує ефективність використання ресурсів бібліотеки, полегшує шлях користувача до інформації, але й підносить суспільну значущість бібліотек» [63]. Вважається, що автоматизація бібліотечних процесів це удосконалення технологій бібліотечної діяльності, завдяки чому збільшується активність у взаєминах з користувачами, якість бібліотечного сервісу, індивідуальних форм інформаційного забезпечення.

Тобто, нині виділяють основні чинники, які прискорюють сучасний розвиток бібліотечної справи:

– державна політика, яка скерована на програми інформатизації української спільноти;

– поширення різносторонніх запитів користувачів, що вимагає різноманітної, повної та якісної інформації;

– технічне переоснащення бібліотечної галузі;

– збільшення інформаційних потоків, посилення проблем відбору і обробки інформації.

Таким чином, посилення інформатизації суспільства перетворює запити користувачів бібліотечного обслуговування, яке переживає на даний час якісні зміни в їх структурі, формуються нові користувацькі пріоритети і все це спрямовує дії на організацію інформаційних ресурсів бібліотечних закладів.

Разом з тим, як наполягає дослідниця С. В. Горова, «з активним розвитком виробництва інформаційних ресурсів у глобальному масштабі набуває гостроти проблема загальної уніфікації. Її нейтралізація, збереження національної своєрідності пов’язані з організацією збереження та розвитку масивів суверенної інформації, що має фундаментальне значення для розвитку національного інформаційного виробництва в умовах глобалізації, сприяння розвитку системи інформаційної безпеки національного інформаційного простору, протистоянню негативним інформаційним впливам»[14]. Вона вважає, що саме цей процес налаштовує діяльний доступ у систему міжнародних інформаційних обмінів, зміцненню корпоративних зв’язків у сфері бібліотечної діяльності на вітчизняному рівні, а також реалізації національної інформаційної політики – на міжнародній арені. Тобто, бібліотечна галузь формує умови для активізації інформаційних обмінів найбільш якісною інформацією, допомагає розвитку інформаційної діяльності та інформаційним обмінам своїм відвідувачам. Це означає, що діяльність бібліотечно-інформаційних закладів не лишає своїх можливостей з поширенням Інтернету, а налаштовує організацію інформаційної діяльності й має стати дієвою підтримкою спільноти в еволюції інформаційних процесів**.**

 Нове бачення праці бібліотечно-інформаційних закладів у інноваційних підходах до традиційних та нетрадиційних форм індивідуальної та масової роботи, на формуванні користувацької грамотності через популяризацію сучасної світової та вітчизняної літератури за допомогою ІКТ.

Під модернізацією бібліотечно-інформаційної діяльності, дослідниця О. Воскобойнікова-Гузєва, вважає високоякісне поліпшення форм, методів, результатів роботи книгозбірні, а також збагачення різноманітних аспектів управління як окремими бібліотеками, так і бібліотечною галуззю України, використовуючи досвід провідних бібліотек світу. У своїх дослідженнях вона відносить розробку загальноукраїнської стратегії новітнього розвитку бібліотечно-інформаційних закладів до найголовніших завдань сучасного бібліотекознавства **[**12].

З погляду О. Каращук, яка вважає, що першочерговим завданням держави повинна бути модернізація процесів управління інформаційними ресурсами, розвиток найсучасніших інформаційних технологій та використання їх в діяльності бібліотечно-інформаційних закладів, утворення власних електронних інформаційних баз даних.

Нові технології, які використовуються зараз у бібліотеках України, дають можливість закладам відчути себе сучасними інформаційними центрами, відкривати пункти доступу до загальнодоступної державної інформації, збільшити кількість реальних та дистанційних користувачів книгозбірень. О. Каращук підкреслює, що «підвищення інформаційної та соціальної ролі бібліотек потребує вироблення нових способів формування інформаційного простору та безпосередньо бібліотеки, який реалізується на базі комп’ютерних технологій» [34]. На її думку, бібліотечно-інформаційні процеси, що нині є в бібліотечно-інформаційних закладах, показують, що під впливом впровадження ІКТ значення цих процесів змінилася. Тому було створені концептуальні підходи до інформатизації бібліотечно-інформаційних закладів на принципово новому рівні.

Серед дослідних робіт варто виділити монографію С. В. Горової, яка акцентує увагу на тому, що необхідність упровадження інноваційних технологій розвитку науки визначає збільшення тяжіння нових категорій користувачів на світову якісну наукову інформацію. Вона вважає, що можна заздалегідь передбачити великий попит на інформацію, яка підтримує загальнокультурний рівень та духовність особи. Аналіз запитів відвідувачів у бібліотеках свідчить про те, що нині в складі користувачів розкривається мала частина тих змін, з якими фахівці бібліотечних закладів несподівано зіштовхнуться в майбутньому.Вона підкреслює, що українські книгозбірні мають низку проблем, які потребують негайного реагування, серед яких:

– недоліки в забезпеченні сучасними технічними засобами опрацювання електронних інформаційних ресурсів, а також зменшення існуючих кіберзагроз;

– малорозвинута участь у спільних міжнародних бібліотечних проектах, що дозволяє інтегрувати нові ідеї та сприяє ознайомленню з найсучаснішими технологіями, міжнародними стандартами в інформаційній галузі;

 – нестача узгодження із зарубіжними бібліотечними закладами і їхніми об’єднаннями в сутичках проти криміналу в інформаційній сфері;

 – дефіцит результативної методичної допомоги в бібліотечно-інформаційній галузі щодо методик технологій збереження та поповнення інформаційних ресурсів України, спільної інформаційної діяльності [15].

 Бібліотечно-інформаційні установи давно стали потрібними соціальними інститутами з точно започаткованою метою та функціями. Ймовірно підкреслити декілька основних функцій книгозбірні в інформаційному просторі, серед яких – інформаційна, комунікаційна, соціальна, культурна, освітня, меморіальна та інші. Соціальний обов’язок книгозбірні має два напрямку: збереження накопиченого суспільством культурного надбання та передача її методом формування та задоволення суспільних потреб в інформації та знаннях. Найголовніше нині в бібліотечній сфері – це, дещо не порушуючи професійного консерватизму, перетворитись в сучасний, потрібний українському суспільству бібліотечний заклад.

Але, незважаючи на низку проблем бібліотечної галузі бібліотечно-інформаційні установи презентують себе як інформаційні та унікальні центри інформації, які з кожним роком збільшують свою значущість, яка виражається у своєчасному забезпеченні збору всієї важливої для суспільства інформації і надання її широкому колу користувачів.

Таким чином, будь-які бібліотечно-інформаційні установи беруть участь у поширенні соціальної інформації, різноманітних джерел знань завдяки організації вільного доступу до них. Бібліотечно-інформаційні заклади інноваційної моделі, опановуючи за допомогою ІКТ власні фізичні кордони, сприяють закріпленню в суспільній практиці ліпших зразків культурної спадщини, перетворенню нових культурних форм у норми, стандарти, правила, котрі забезпечують сталий розвиток суспільства, подолання наслідків глобалізації та технократизації суспільного життя.

**1.3** **Інноваційні підходи у наданні бібліотечних послуг для користувачів**

У даний час інформація стає найважливішою цінністю, а процес її отримання, опрацювання і передача – провідною галуззю діяльності. Тому на державному рівні так напружено й актуально розглядаються питання проведення інноваційних реформ. У Законі України «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні» затверджено систему пріоритетів як ключового елементу інноваційної політики держави. Серед стратегічних пріоритетних напрямів інноваційної діяльності на 2011–2021 роки визначено розвиток сучасних інформаційних, комунікаційних технологій [53].

На думку російських дослідників, «інновація в бібліотеці – це наведений зразок діяльності (продуктів, послуг), який має якісною характеристикою абсолютну чи відносну новизну, виходить за межі засвоєних традицій, виводить професійну діяльність на принципово покращений або якісно новий рівень [29].

У бібліотечній галузі зібрано великий досвід опанування і розповсюдження інноваційних процесів. Так, у роботах дослідників Т. І. Роскіної, О. Ю. Качанової, Г. О. Петрової, виконано спробу виразити своєрідність бібліотечних інновацій, висунуто методику оволодіння, втілення і документування інформації, розглянуто підходи до управління інноваціями в бібліотечній діяльності.

Питання теорії інноваційного розвитку бібліотек вивчали О. Онищенко, В. Горовий, Л. Дубровіна; окремі питання інновацій у діяльності бібліотек досліджували С. Круц, І. Антоненко; проблеми та тенденції розвитку інновацій в системі бібліотечного сервісу – І. Шевченко, Т. Добко, Г. Гречко; аспекти майбутнього розвитку бібліотечних закладів в рамках інноваційних змін розглядали І. Войтов, Г. Логвиненко, О. Долгополова, Є. Гусєва; питання бібліотечно-інформаційних інновацій відображено у роботах Т. Грінчак. Але, ті наукові дослідження, приділені цій проблемі, ще досить не можна вважати остаточними на цей час.

Як зазначає І. О. Давидова, «інноваційна політика в бібліотечній сфері України набуває інституціональних ознак, пов’язаних із виокремленням об’єктів інноваційної політики – інформаційних технологій; програмного забезпечення автоматизації діяльності бібліотек; інформаційних ресурсів і технологій їх переробки; інформаційних продуктів і послуг; бібліотечних програм та проектів; інфраструктури бібліотечно-інформаційного виробництва і підприємництва. Суб’єктами інноваційної політики є держава, галузеві й регіональні органи управління, бібліотечні громадські організації й асоціації, бібліотечні установи»[23]. На її думку, основним завданням інноваційної політики інформаційно-бібліотечних закладів є створення обставин для їх інноваційного розвитку й рівнозначних організаційних структур управління.

С. Горова стверджує, що завданням сучасних інформаційно-бібліотечні закладів сьогодні є зміна цілей управління, яке полягає у забезпеченні відповідного реагування установ на глобальні зміни соціальної системи, а саме «їх функціональне призначення – підтримка ефективної циркуляції інформації в найбільш затребуваних комунікаціях. Створення можливостей для бібліотек максимально ефективно працювати зі зростаючими масивами інформації є ще одним важливим напрямом ефективного використання бібліотечних установ у наповненні сучасних інформаційних комунікацій» [14].

Як зазначає дослідник Н. Карташов, у діяльності бібліотечно-інформаційних закладів є три метода: становлення, функціонування і розвитку. Метод становлення продовжується від початку створення проекту моделі установи до її відкриття. Управління функціонуванням направлене на нинішні дні, а управління розвитком – на події, які можуть відбуватися у майбутньому. Обоє ці методи безперечно взаємозалежні. Управління розвитком книгозбірні збільшує її ресурси і підвищує рівень їх регулювання, а об’єктом є інноваційні процеси. Інноваційний розвиток потребує свідомого управління, вирішення особливої ухвали про сучасний підхід до роботи і до видової оцінки [35].

Орієнтири сучасності дозволяють бібліотеці вийти за рамки локального інформаційного простору і стати одним із основних складників соціального середовища.

У сучасних умовах бібліотечно-інформаційні заклади не тільки проголошують себе як об’єкти інформатизації, а й є ініціативними суб’єктами цього процесу. ІКТ позволяють реалізувати комплексний підхід до вирішення інформаційної мети, завдяки якої користувач здобуває пакет різноманітних матеріалів, в тому числі й інтернет-ресурси, консалтингові послуги.

На сучасному етапі в процесі здійснення інновацій утворюється нова модель розвитку бібліотек і завдання науки («бібліотечна інноватика») – пошук результативних засобів та приладів використання інновацій для раціоналізації й покращення діяльності закладів.

Аналізуючи бібліотечні інновації, фахівець О. В. Великосельська, класифікує їх за низкою ознак. На її думку, «основними аспектами характеристики бібліотечних інновацій є об’єкт змін і рівень новизни. З точки зору об’єкта змін, бібліотечні інновації можна поділити на продуктивні, технологічні та управлінські. Продуктивні інновації підкреслюють винятковість бібліотеки, її диференційовані переваги в умовах ринку. Технологічні – орієнтують бібліотеку на використання стандартизованих типових рішень, які дозволяють виконувати притаманні їй функції та створювати умови для її входження в кооперативні бібліотечні системи». Тому здійснення організаційних інновацій вона відносить до осучаснення соціальних відносин, які визначені особливостями внутрішнього оточення, залежні від вмінь та професійних здібностей керівництва. Розуміння новизни інновації, на її думку, можна віднести до послуг чи технологічного процесу в цілому у разі його повної новизни, або тільки до деяких його частин.

О. В. Великосельська інновації поділяє за ступенем новизни на радикальні та модифіковані. Під радикальними інноваціями вона розуміє: створення нової будівлі бібліотечного закладу, перебудова структури закладу, зміни в фінансуванні, ініціювання сучасних видів послуг (бібліотечне обслуговування відповідних категорій користувачів, наприклад переселенців), соціальні зміни (кількість, склад та розміщення населення), юридичні зміни в законодавстві, які можуть позначитися на діяльності бібліотечних закладів; запровадження нових комунікаційних технологій в автоматизованих системах, які потрібні для виконання бібліотечних процесів. Тоді як модифіковані інновації: поширення певного виду бібліотечних послуг; перетворення форми та об’єму друкованої продукції бібліотечно-інформаційних установ. Для всіх бібліотечно-інформаційних закладів значущими є новітні продукти та послуги. Ці послуги та продукти розробляються за напрямками стратегічного розвитку бібліотечних установ та забезпечується різними видами стратегій, які вживаються у взаємозв’язку. Тобто кожен вид стратегії визначає цілий комплекс заходів, які потрібні для забезпечення збільшення зручності бібліотечного обслуговування, доцільності використання інформаційних ресурсів та скорочення витрат [10].

Науковець І. Матвєєва вважає, що першорядним чинником бібліотечної інноваційної діяльності є ініціативна творчість бібліотечних фахівців. Вона виділяє умови при яких збільшується можливість розвитку професійної бібліотечної творчості:

«1. Ресурсне забезпечення інноваційної діяльності. Кожному творцю, новатору важливо отримати результат своєї творчої діяльності. Наявність матеріальних, фінансових, організаційних та інших можливостей є стимулом для реалізації творчого потенціалу.

2. Постійне професійне спілкування. Необхідно сприяти організації комунікативних процесів у практичній діяльності новатора.

 3. Наявність системи додаткового навчання (програми адаптації, професійного росту, підвищення кваліфікації, навчання працівників, які не мають бібліотечної освіти тощо). Все це формує установку на професійний розвиток, реалізацію творчих ідей» [43, с.12].

Науковець А. Соляник, розглядаючи інноваційну роботу бібліотечно-інформаційних закладів з точки зору економічного, технократичного, соціопсихологічного підходів зауважує, що «одним із досягнень бібліотечної інноватики як науки є окреслення особливостей реалізації продуктних, сервісних та технологічних інновацій, виявлення їх якісних властивостей, розроблення стратегій диверсифікації бібліотечних продуктів і послуг. Так, у процесі розбудови асортиментної політики продуктних змін бібліотека вирішує ряд важливих питань: що можна зробити для користувача, аби зекономити його працю, час, укріпити довіру до бібліотеки, покращити її позитивний імідж. Продуктна інновація розпочинається із задуму, формується у новацію, далі – у нововведення і, зрештою, – в інновацію. Переваги нового виду інформаційного продукту визначаються ще на стадії замислу. Це здійснюється на основі вивчення попиту користувачів та структури ринку інформаційних продуктів і послуг» [59]. Дослідниця поділяє на п’ять класів інноваційних ознак традиційних бібліотечних продуктів: сервісні, змістовні, фізичні, естетичні, символічні. До основи інноваційних ознак бібліотечно-інформаційних послуг потрібні бути такі особливості їх якості:

– професійна етика процесу обслуговування;

 – зручність бібліотечного оточення;

– повнота задоволення інформаційних запитів користувачів;

 – швидкість обслуговування;

– доступність інформаційних послуг.

А. Соляник доведено, що інноваційний процес у бібліотечно-інформаційних закладах повинен проходити декілька стадій. На її думку, стадії ініціації інновацій здійснюється:

– аналіз інноваційної ситуації та недоліків бібліотечної праці, що потребує запровадження новацій;

– вивчення можливостей бібліотечно-інформаційного закладу та необхідних ресурсних витрат;

 – оцінка досвіду роботи книгозбірні та споживачів бібліотечних новацій з ціллю відбору інновацій для впровадження.

На стадії прийняття рішень щодо неминучості змін:

 – доведення насущності та послідовності змін;

– дослідження стратегії та інноваційних програм розвитку книгозбірні;

– створення інноваційного проекту для його здійснення, який прогнозує поставки технологічного обладнання та фінансову підтримку.

На стадії впровадження нових ідей та трансформацію їх в інновацію:

 – спостереження за кроками інноваційного процесу та стимулювання креативності бібліотекарів;

– переконання продуктивності й результативності інноваційної діяльності та реклама про нововведення [59].

«Інноваційній діяльності бібліотек притаманні: новизна, спрямованість на прогресивний розвиток книгозбірні, зумовленість потребою користувачів,

практична послідовність, комерційна привабливість. Головною метою всіх бібліотечних інновацій є підвищення рівня бібліотечно-бібліографічної діяльності для максимально повного задоволення інформаційних, освітніх і культурних запитів користувачів. В сучасних умовах у рамках своєї інноваційної діяльності бібліотеки створюють і підтримують роботу інформаційних сайтів, зведених електронних каталогів та інших ресурсів, надають послуги віртуальної довідкової служби, доступ до зовнішніх електронних ресурсів, пропонують послуги замовлення літератури через Інтернет та багато іншого»[3].

Середовищем запозичення інновацій вбачається: Інтернет, конкурси та ярмарки креативних ідей та проектів, вивчення соціальних практик музеїв, шкіл, професійне читання, участь у системі безперервної освіти (підвищення кваліфікації, бібліобрифінги, семінари-практикуми, творчі майстерні).

Тобто, в бібліотечній практиці вже започатковано типаж інноваційного менеджменту. Спостереження, оцінка, передача, стимулювання, опанування інноваційних практик і технологій на практиці, скорочення ризиків повинні увійти в практику роботи кожного директора, який хоче бачити свій заклад сучасним й таким, що розвивається. Сьогодні бібліотекарі повинні приділяти увагу на використанні інноваційних форм обслуговування громадян, а не традиційних, таких, як видача книжок та періодичних видань. Послуги на основі ІКТ мають бути обов’язковим компонентом їхньої роботи.

Т. Вилегжагіна акцентує увагу на тому, що вирішальні інновації реалізуються бібліотечно-інформаційними закладами при уособленні ними своєї базової функції – інформаційної. Особливо розвивається асортимент інформаційних послуг і продуктів, що рекомендується громадянам. На зміну традиційним послугам, тобто видачі документів або бібліографічної довідки про них, прийшли сучасні форми надання інформації, що зберігає час користувача для розв’язання інформаційного завдання [11].

Результативним вирішенням завдань, що постали перед інформаційно-бібліотечними закладами є розвиток корпоративних систем, які дозволять вивести на якісно новий рівень бібліотечне обслуговування користувачів. Тому дуже значущим є необхідність зміни політики формування фондів та каталогізації документів.

С. В. Горова вважає, що «практика сучасної бібліотечної діяльності переконливо демонструє певні зміни у структурі запитів користувачів бібліотечної інформації, насамперед корпоративних. Зі стабілізацією політичного, економічного життя в країні, коли створюються більш сприятливі умови для планомірного, стабільного розвитку, дедалі більша кількість користувачів відчуває потребу не так в інформаційній, як в аналітичній продукції» [14]. Вона вважає, що бібліотечна продукція повинна давати розуміння про насущні проблеми, стимулювати виходу на прогнозно-аналітичний, прогнозно-рекомендаційний рівень фактів, що має сприяти результативному вирішенню завдань, направлених на середньострокову перспективу.

На думку, Н. П. Кравчук одним із основних факторів ініціювання інноваційної моделі інформаційно-бібліотечного обслуговування є переміна позиції та функцій бібліотечного фахівця в новому інформаційно-освітньому оточенні. Ефективність інновацій в організації роботи книгозбірні залежить від співробітників, їх фахового рівня та прагнення до змін. Вона зауважує, що сучасні форми роботи зобов’язують від фахівців бібліотечної галузі бути спеціалістами з великої літери, мати бажання здійснювати інновації, вміти розвивати та підтримувати інформаційний потенціал користувачів бібліотечно-інформаційного закладу [38].

Фахівець О. О. Ісаєнко, досліджуючи стратегічні напрямки еволюції інноваційних технологій інтелектуального сервісу обслуговування бібліотечно-інформаційних закладів відмічає, що «діяльність кожної бібліотеки спрямована на як найповніше, високопрофесійне та оперативне задоволення інформаційних потреб і запитів користувачів шляхом пропонування та надання останнім у зручній для них формі відповідної сукупності бібліотечно-інформаційних (видача документів у читальний зал, адресний пошук у базі даних та інформаційно-технічних (сканування, ксерокопіювання, тощо) послуг» [33]. Проаналізувавши діяльність бібліотечно-інформаційних закладів дослідник запропонував створити нові відділи в штаті установи для повного задоволення інформаційних запитів користувачів, підвищення комунікативності веб-сайту книгозбірні та розвитку дистантного інформаційного обслуговування, тобто замовлення та бронювання книг, доставку документів електронною поштою, мультисервісне проведення різноманітних заходів та інше.

Аналіз публікацій в періодичних виданнях за останні роки показав, що інноваційні послуги в бібліотечно-інформаційних закладах розглядаються як організація сприятливих умов для вільного доступу до всієї необхідної користувачам інформації.Запровадження інноваційних послуг допомагає залученню великої кількості реальних та майбутніх дистанційних користувачів та забезпеченню їх якісною та релевантною інформацією, оскільки сучасні читачі бібліотек цінують свій час і віддають перевагу використанню всесвітній мережі Інтернет.

Проведений науковцями теоретичний аналіз свідчить, що останніми роками бібліотечно-інформаційна послуга стає найпотрібнішою, привабливою та потрібна для збільшення ресурсних можливостей відділів обслуговування та бібліотечно-інформаційному закладу в цілому.

Тобто, освоєння інновацій як знаряддя для розвитку бібліотечно-інформаційних закладів України стає поступово обов’язковим. Змінюється велика кількість традиційних методів бібліотечної праці, але впровадження інновацій уповільнює велика кількість проблемних питань, таких як мізерні фінансові ресурси книгозбірень, недосконалість системи навчання підвищення кваліфікації фахівців бібліотечної галузі та відсутність їх мотивації.

Таким чином, бібліотечна інновація – це своєрідна нестандартна ідея, методика, проект, який виходить за рамки традиційних форм та пропонує своїм користувачам унікальні послуги, використовуючи їх для виконання технології нехарактерних для бібліотечних установ видів діяльності, технології управління закладу. Завдяки впровадженню інновацій бібліотечно-інформаційні заклади рекомендують користувачам асортимент різноманітних послуг: сервісних, освітніх, культурно-мистецьких, рекламних, посередницьких, що сприяють залученню до установ нових користувачів. Збільшуючи спектр бібліотечних послуг, книгозбірні мають перспективи налагодити переадресацію інновацій як суто бібліотечних, так і інновацій інших сфер. Тому вибір інноваційного шляху розвитку бібліотечно-інформаційного закладу – це усвідомлений вибір перетворення сенсу бібліотечної праці, що очікує енергійність та творчу ініціативу всього колективу.

**Розділ 2.ТЕХНОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ЗАКЛАДАХ.**

**2.1. Аналіз стану використання мережевих інформаційних технологій в бібліотечно-інформаційних закладах**

В останні десятиріччя інформація стає стратегічним ресурсом, одним із найзначніших і найвирішальніших етапів у розвитку української громади. Основним напрямком осучаснення бібліотечно-інформаційних закладів є їх інформатизація, а саме введення та розвинення модерних інформаційних технологій, формування та використання електронної бази даних, впровадження мультимедійних технологій, приєднання до всесвітньої глобальної мережі. Сучасні технології прийшли у бібліотечну галузь, що дало відчутний імпульс усім стратегічним напрямам бібліотечної справи.

 Згідно Закону України «Про бібліотеки та бібліотечну справу», який визначає завдання бібліотеки в процесі формування нового інформаційного суспільства, а саме, то що бібліотека нині не просто місце зберігання інформації, а розроблювач інформаційних ресурсів і провідник у світовому інформаційному просторі [51].

Сучасна діяльність бібліотек на основі розвитку ІКТ є важливим процесом забезпечення вільного доступу до інформації якомога ширшого кола користувачів різних соціальних груп населення, незалежно від пункту доступу й часу. Першочерговим завданням бібліотечної сфери в умовах перехідного етапу інформаційного суспільства є автоматизація всіх технологічних бібліотечних процесів, яка потребує від бібліотекарів вміння працювати з електронними базами даними, володіння комп’ютерними технологіями.

Протягом останніх років проблеми ролі бібліотек в інформаційному просторі та застосування комп’ютерної і телекомунікаційної техніки та технологій були представлені у працях науковців у галузі бібліотечної сфери та соціальних комунікацій, таких як, О. С. Онищенко, О. Воскобойнікової-Гузєвої, М. Я. Дворкіної, Т. Ф. Берестова, В. М. Горового, М. Я. Дворкіної, О. Ю. Мар’їною, Я. Шрайберга та ін. У фахових періодичних виданнях з’явилася низка проблемних публікацій Т. Вилегжаніної, В. О. Ільганаєвої, І. Давидової, К. Лобузіної, Т. Гранчак, присвячених впровадженню та використанню новітніх бібліотечно-інформаційних технологій. У своїх наукових працях вчені пропонують різні підходи до визначення функцій бібліотеки як соціального інституту. Тобто вони цілком переконані, що в час, коли відбуваються зміни ролей та призначення бібліотек, фахівці повинні постійно розширювати асортимент пропонованих продуктів і послуг, намагатися модернізувати бібліотечно-інформаційне обслуговування, бібліотечну сферу загалом, щоб мати можливість задовольняти різноманітні релевантні запити користувачів. Найбільш вагомо проаналізувала Т. Гранчак такі сучасні підходи, як культурологічний, соціокультурний, інформаційно-сервісний, документальний та документалістський. Але нині ще залишається цілий комплекс проблем комунікаційної взаємодії між бібліотекою та зовнішнім середовищем, внутрішніх техніко-технологічних, організаційних та управлінських видозмін книгозбірень, бібліотечної міжвидової взаємодії загалом. Ці проблеми досить актуальні та потребують посиленої уваги, тому що бракує фундаментальних та дисертаційних праць, в яких досліджується проблема адаптації ІКТ у бібліотечній практиці в умовах єдиного інформаційного простору, найсучасніші тенденції роботи з бібліотечними кадрами та питаннями їх безперервного навчання.

Особливу роль в процесах інформатизації суспільства відводять світовій комп’ютерній мережі Інтернет – зручному, доступному джерелу інформації, який принципово змінив систему нагромадження, зберігання, поширення інформаційних ресурсів.

В. Медвєдєва зауважує, що «інформатизація сучасного суспільства відкриває перспективи для функціонування бібліотечних установ як інтелектуально-виробничої системи. В умовах ринкової економіки формується динамічне ринкове середовище у сфері обігу інформаційних ресурсів, у якому бібліотечні установи мають стати активними учасниками. Сьогодні розвивається процес формування цілого спектра електронних інформаційних продуктів і послуг, пропонованих бібліотечними установами своїм користувачам у рамках становлення ринку інформації та інформаційних послуг. Цей процес розвивається і має у майбутньому великі перспективи. Електронні ресурси поступово стають основним джерелом інформації і забезпечують нову перспективу для бібліотечних закладів як сучасних інформаційних центрів»[44, с. 29].

Інформаційна технологія сучасних бібліотечно-інформаційних закладів, як стверджує К. Лобузіна, «базується в першу чергу на автоматизованій бібліотечній інформаційній системі [Library Automation System], що забезпечує опрацювання, аналітико-синтетичну обробку та представлення користувачам документального фонду бібліотеки (як традиційного паперового, так і електронних інформаційних ресурсів), обслуговує бібліотечні фонди на всіх етапах: від придбання до замовлення.» [40, С. 70].

На думку, дослідниці С.В. Горової, яка відзначає, що комп’ютеризація бібліотечної праці в останні роки посприяла піднесенню видавничої діяльності бібліотечних закладів, особисто розповсюдженню цифрових інформаційно-аналітичних продуктів з тематичними описами ознак, інформаційно-аналітичною оцінкою необхідною для розвитку громади інформаційних ресурсів. Вона вважає, що звертаючи увагу на характерні особливості періодичних цифрових видань, що припускає перспективи для сприймання системного аналізу інформаційно-комунікаційних ресурсів, з яких відбувається комплектування бібліотечних фондів, відкриває можливість обумовленості громадян України в інформаційному забезпеченні, завдяки чому ці видання мають дієво налаштовувати розуміння всього вітчизняного інформаційного процесу. С. В. Горова акцентує увагу, на тому що «процес більшого поширення персональної комп’ютерної техніки, різноманітних індивідуальних засобів роботи з інформацією створює умови для об’єднання різноманітних інтересів, самоорганізації нових людських спільностей, що є рушійною силою подальшої структуризації суспільства». На її думку, періодичні електронні видання бібліотечних закладів сьогодні мають здатність, оцінюючи доречні запити на інформацію, сприяти універсальності цього суспільного розвитку, піддержувати його відповідним інформаційним забезпеченням, наданням інформації про сутність бібліотечних фондів, що можуть представляти цікавість для роботи нових суспільних співтовариств [15, с. 248].

Цифрові бібліотеки на даний час є об’єднаними інформаційними системами, які дозволяють формувати, доцільно берегти та успішно використовувати в процесі бібліотечно-інформаційного сервісу різноманітні електронні інформаційні ресурси, які розміщені в самій системі та загальнодоступні через глобальну мережу Інтернет. Пріоритети цифрових бібліотек відносно традиційних – у загальнодоступності для великої кількості користувачів, нелімітований термін зберігання монументальних масивів електронних документів, висока об’єднаність інформаційного змісту з знаряддям миттєвого пошуку.

К. Лобузіна акцентує увагу на тому, що цифрові бібліотеки та Інтернет приділяють цілий ряд пріоритетів та поліпшену методику накопичення, презентації, пошуку та розповсюдження інформації. На її думку, сучасна дійсність сьогодення являє собою паралельність електронного та друкованого інформаційних світів, що потребує співіснування традиційної бібліотечної методики та сучасної цифрової, нерозривного поєднання нагромаджених істотних досягнень традиційної інформаційно-бібліотечної галузі та пріоритетів сучасної цифрової технології. У ході опанування сучасних інформаційних технологій звичайні бібліотечні заклади мають свою функцію – використовувати загальні бібліотечні методики уособлення знань до застосування в цифровому інформаційному світі [40, с. 66].

Сучасні бібліотеки повинні пристосуватися до нових ІКТ, інтегруватися до сучасних потреб користувачів, результативно обирати і використовувати саме ті інтерактивні інноваційні технології, які допомагають досягнути поставлених завдань, тим самим постійно збільшуючи свою фахову культуру. Міжособисте спілкування бібліотекаря та користувача є однією з провідних функцій бібліотечно-інформаційних закладів, це насамперед стосується обміну повідомлень з використанням мови та невербальних засобів спілкування.

В. Медведєва підкреслює, що за допомогою сучасних ІКТ формуються обставини для виходу бібліотечних закладів на модернізований період розвитку, що полягає в що далі переважному використанні книгозбірнею у своїй діяльності цифрових формувань інформації. Це використання простягається у задоволенні користувачів вільним доступом до Всесвітньої мережі. У цих обставинах функція сучасних бібліотечно-інформаційних закладів простирається у посередництві, тобто фаховій пораді користувачів. Здійснюючи поради, книгозбірня допомагає користувачам спрямуватися в постійному збільшенні масивів інформації. В той же час незвичайне значення набирає оформлення бібліотечними закладами підписки на повнотекстові бази даних, що зосереджує увагу у роботі книгозбірень від користування документом за зверненням до нього по першому запиту, що спричиняє поважні зміни у розвитку фондів сучасних бібліотечних установ [44, с. 14].

На думку російського науковця Я. Шрайберга, який вважає, що діяльність книгозбірні видозміниться у тому випадку, коли будуть сформовані умови збільшення цифрового контенту. На його думку, дистанційний режим доступу може бути здійснений тільки тоді, коли користувач зможе отримати засобами комунікаційного зв’язку копію необхідного документа. Він акцентує увагу на тому, що діяльність бібліотеки з надання користувачеві цифрового контенту перетворюється за однієї обставини в імовірність регулювання фінансових операцій через Інтернет[66, с.89].

Системний підхід ролі бібліотек в інформаційному суспільстві показує, які інноваційні зміни сталися в їх організаційній структурі. Як результат цих змін виникли нові форми бібліотечної діяльності: електронні бібліотеки, медіатеки, корпоративні системи, що сприяло посиленню комунікаційної функції бібліотек в інформаційному просторі.

Як зазначає В. Горовий система бібліотечно-інформаційних закладів, як і вся система вітчизняних інформаційних баз, вимагає єдиної політики конкурентоспроможності та результативного розвитку функцій у всесвітньому інформаційному просторі.На його думку, ідея цієї стратегії повинна окреслити, сукупність дій, якими можливо розкрити наявні інформаційні ресурси та розвивати відношення до власних інформаційних продуктів, які сьогодні набувають великого значення та цінності. Тому, чим скоріше бібліотечно-інформаційні заклади України залишать показувати на власних веб-сайтах, всього, що потрібно чи непотрібно, тим менше фінансової шкоди вони пізнають, тим швидше накопичать практичного досвіду діяльності в сучасних ринкових умовах.Практику втілення інформаційної функції бібліотечних установ, він вважає взаємодією співпраці з управлінськими, економічними структурами та науковими центрами, що дозволяє зробити висновок про плавні перетворення цієї функції в інформаційно-аналітичну. Спостереження показує, що в колі користувачів сучасних бібліотек збільшується також потреба на власну аналітичну, інформаційно-аналітичну продукцію (ІАП) книгозбірень. Організаційно-технічна робота бібліотечно-інформаційних закладів, на думку В. Горового, повинна бути направлена на збільшення засобів доступу до фондів, організації ефективного обертання всієї системи особистих бібліотечних потоків, застосування авторитетних довідкових та пошукових систем. Розвиток цифрових книгозбірень, системи електронних каталогів, що згуртовують інформацію про найповніші бази даних, бібліотечних фондів книгозбірень, запровадження віддалених форм роботи з користувачами, котре збільшує успішність вживання соціальних інформаційних баз, гарантує неперевершене відносно колишніх часів покращення форм обслуговування користувачів. Він зробив висновок, що це сприяє збільшенню вільного доступу до сучасних вітчизняних інформаційних баз та є визначною умовою розширеного формування нової інформації особами суспільства, таким чином, це має велике значення стосовно поповнення бібліотечних фондів вітчизняною інформацією[16].

На думку О. Кобєлєва, інформаційно-аналітична діяльність (ІАД) «притаманна бібліотеці як з точки зору вирішення проблем підвищення ефективності управління окремою бібліотекою і бібліотечною галуззю в цілому, так і виконання завдання з обслуговування читачів» [36, с. 1].

За словами І. Давидової, ІАД може показувати як імовірний напрям розвитку когнітивної ролі книгозбірень, трансформуючи їх з часом конкурентоспроможних на ринку аналітичних продуктів і послуг: «…сучасне інформаційно-бібліотечне виробництво основується на посиленні аналітичного компонента в обробці інформації, компонуванні отриманих даних і наданні інформаційних послуг, які базуються на когнітивних підходах»[22, с. 226].

Невпинна підвищена хуткість інформаційного обміну, обробки й розгляду інформації, нові методи роботи з інформацією налагодили утворення нового жанрового підвиду інформаційної аналітики – оперативної аналітики. Бистрий доступ завдяки Всесвітньої мережі до великої частки багатогранних джерел цифрової оперативної інформації, бездротові технології, прогресивні засоби зв’язку й обробки даних, удосконалення способів і навичок обробки інформації вможливлюють формування оперативного інформаційно-аналітичного інформування майже одразу після факту. Пріоритетами такого інформування є оперативність, доцільність, інформативність.

Л. Чуприна,досліджуючи оперативну інтернет-інформацію в діяльності інформаційно-аналітичних структур бібліотечно-інформаційних закладів**,** її функцію у вдосконаленні інформаційного забезпечення користувачів зробила висновок, що за останні роки в нашій країніутворилосясуспільнеколо фактичнихі потенційних клієнтів,фаховихпокупцівІАП та послуг,плавнонабуваєрозумінняпро інформаційну аналітику якпотрібнийскладник культури управління та механізм сучасного менеджменту,компонент розділу корпоративної культури тощо.На її думку,однимз очікуваного спрямуваннярозвитку ІАДінформаційно-аналітичних структурбібліотечних закладівєзбільшенняспівпраці з корпоративними користувачами[64, с. 125].

З напрямами аналітичної роботи щільно взаємозалежні тактики управління цифровими інформаційними ресурсами бібліотечно-інформаційних закладів, управлінські процеси – з керуванням комунікаційних потоків, покращенням інформаційного обміну, програмами зворотного зв’язку.

В. Медведєва зазначає, що у дійсності інформаційно-аналітична робота сучасних бібліотек містить три ступені обробки інформації. На її думку, перший ступень обробки інформації, що вживає автоматизовані бібліотечні технології, зобов’язаний результату інформування нинішніх користувачів про нагромаджений книгозбірнею інформаційний потенціал. Під час виконання другої ступені ІАД використовуються цифрові технології, що підштовхують трансформації інформаційного ресурсу на потрібні інформаційно-аналітичні вироби з ціллю кращого призначення існуючого інформаційного ресурсу теперішнім користувачам. Третій ступень ІАД сучасних бібліотек прогнозує експертний супровід управлінських рішень, що простягається у виробленні доречних аналітичних продуктів за підтримкою якісного проведення ІКТ та експертних систем. В. Медведєва зробила акцент на тому, що надавати доступ до інформаційних ресурсів сучасної бібліотеки автоматизована система інформаційного забезпечення може через Інтранет мережу. Тобто будь-який сучасний користувач зі свого персонального робочого місця може здійснити пошук в електронному каталозі бібліотеки та її базах даних, працювати з електронними інформаційними ресурсами бібліотеки. Також з використанням автоматизованих технологій інформаційне забезпечення користувача може здійснюватися безпосередньо в бібліотеці через підготовку фахівцями-аналітиками тематичних запитів, необхідної інформації чи документації та інших матеріалів [44, с. 18, 27**]**.

О. Посвістак стверджує, що втілення нових ІКТ та автоматизація бібліотечних процесів надають можливість книгозбірням збагатити коло своїх послуг. На її думку, це дозволило бібліотечним закладам розширити доступ спеціалістам до науково-технічної інформації, застосовуючи зовнішні ресурси. Застосування сучасних технологій в обслуговуванні користувачів не тільки підвищує переконливість вживання ресурсів книгозбірні, а й спрощує доступ користувача до інформації, що є важливим для бібліотечних закладів [50].

Тому потрібність відповідати рівню загальносвітового розвитку інформаційної галузі змушує бібліотечні заклади виявляти сучасні підходи у взаємодії із громадою, тотожно відповідати на його прагнення та організовувати доступ користувачам до необхідної їм інформації, енергійно просувати, підносити та рекламувати вітчизняні інформаційні ресурси у світовому інформаційному просторі. Бібліотечні установи надають доступ до інформаційних ресурсів, продуктів та послуг згідно реалізації дистантного інтернет-сервісу, що налаштовує результативність роботи з інформацією в різних галузях суспільного життя та виконує значущу функцію у розвитку вітчизняного інформаційного простору [5, с.134].

Фахівцями бібліотечної сфери І. Давидовою, Л. Костенко, А. Соляник, Н. М. Кушнаренко, Я. Л. Шрайбергом, В. О. Ільганаєвою, М. Слободяником досить ретельно досліджено стан упровадження ІКТ у практику діяльності книгозбірень. Аналіз досліджень науковців присвячено проблемам використання Інтернету, комп’ютеризації та інформатизації бібліотек, розвитку електронних книгозбірень.

Когнітивно-комунікаційний підхід превалює в бібліотекознавчих працях В. О. Ільганаєвої, яка аналітичну роботу розглядає як перспективний напрям розвитку когнітивної функції бібліотеки, а саме це спосіб перетворити її на суб’єкт на ринку аналітичних продуктів і послуг, який відповідає вимогам ринку та має можливість їх продажу. Вона підкреслює, що «ІКТ визначаються як сукупність впроваджуваних у системи організаційного управління засобів і методів опрацювання даних, що є цілісною технологічною системою, яка забезпечує цілеспрямоване створення, передавання, зберігання і поширення інформаційного продукту з найменшими затратами, відповідно до закономірностей того соціального середовища, у якому вони розвиваються, миттєву доступність інформації в електронній формі будь-якому користувачу в будь-який час, розширення спектра й кількості доступної інформації, успішне одержання інформації користувачем» [28, с. 31].

На думку, В. Медвєдєвої «сьогодні теоретичні напрацювання більшою мірою стосуються питання загальної комп’ютеризації сучасних бібліотек і пов’язаної з цим їхньої мережевої кооперації, переведення в цифровий формат документально-ресурсної бази сучасних бібліотек, автоматизації процесу бібліотечного обслуговування і надання дистанційного доступу до електронних ресурсів сучасних бібліотек» [44, с. 16].

Одним із важливих напрямів роботи сучасних бібліотечно-інформаційних закладів стали створення та підтримка веб-сайтів. Веб-сайт книгозбірні це найактуальніший елемент її позитивного іміджу, який потрібен для просування бібліотечної діяльності та може розповісти на якому етапі знаходиться бібліотека в освоєнні нових ІКТ. Адже головним для веб-сайту бібліотечно-інформаційного закладу є інформативний контент, грамотний дизайн та зручна система навігації, завдяки яким користувач швидко отримує найоперативнішу та найповнішу інформацію. Завдяки цьому постійно поширюється кількість її дійсних та потенційних користувачів, здійснюється звернення до основних ресурсів: електронного каталогу, віртуальних виставок, вебліографічної інформації тощо. Зокрема, проаналізована діяльність бібліотечних веб-сайтів в сучасному інформаційно-комунікаційному просторі України у роботах Н. Задорожньої, Ж. Левченко, О. Жабіна, Ю. Артемова. Питання змісту, структури та наповнення інформацією веб-сайтів бібліотек вивчали Л. Філіпова, Л. Трачук, Д. Зубченко та ін.

Л. Ф. Трачук вважає, що нині задачі бібліотечних закладів простягаються в процес вибору найкращого варіанта наповнення інформаційного ресурсу, роботи та дизайну веб-сайта книгозбірні, що потрібно для статусу закладу в результаті ефективного пошуку інформації. Якщо користувач задумав відвідати це джерело, то веб-сайт повинен стимулювати до подальшого пошуку інформації через доступну структуру, якісне комунікаційне наповнення та привабливий дизайн, вселяти в користувача переконання та впевненість у правдивості інформації. На її думку, «головний принцип побудови бібліотечних веб-сайтів – орієнтований на користувача інтерфейс, їх якість визначається задоволеністю користувачів від роботи з ним, умовами його є простота та зручність використання сайту. Головний фактор, який впливає на продуктивність пошуку інформації на бібліотечному сайті, – емоційне ставлення користувачів. Саме воно більшою мірою, ніж збільшення контенту та розширення функціональності бібліотечного сайту, впливає на те, чи використовуватиме відвідувач цей ресурс у подальшому»[62, с. 141].

Сучасна дослідниця, О. Грогуль серед першочергових завдань, які повинен виконувати веб-сайт бібліотеки визначає:

1. Швидке та оперативне входження на веб-сайт бібліотечно-інформаційного закладу з будь-якого пристрою, створення позитивного іміджу установи, а також реклама інформації про бібліотечні послуги книгозбірні.

2. Ознайомлення користувачів про інформаційну роботу бібліотечного закладу, тобто про створення продукції, яка випускається в процесі інформаційно-аналітичної діяльності книгозбірні.

3. Оперативний та якісний пошук запиту користувача на веб-сайті за допомогою «Віртуальної довідки».

4. Реклама інформації про події, які відбудуться в бібліотечно-інформаційному закладі.

5. Надання вільного доступу до повнотекстових баз даних, що задовольнило велику потребу користувачів у повнотекстовій інформації. Вона вважає, що створення веб-сайту – це лише половина всієї діяльності закладу. Адже веб-сайт потребує постійної плідної інформаційно-аналітичної діяльності щодо наповнення новими даними про роботу відділів та бібліотеки загалом, оповіщення користувачів про нові надходження та про створення вторинної інформації. Тільки тоді сайт буде мати успіх у користувачів та створювати позитивний імідж бібліотеці[19, с. 174].

Новітні цифрові технології, які прийшли у бібліотечно-інформаційні заклади, дали помітний стимул усім напрямкам бібліотечної праці. Однак зі збільшенням використання електронних ресурсів зменшується відвідуваність бібліотечно-інформаційних закладів. Це спонукає книгозбірні бути в постійному пошуку нових інноваційних підходів до обслуговування та підштовхує їх до надання послуг способами, сприятливими для користувачів.

Більшу частину сучасних сервісів, впроваджених у обслуговування бібліотечно-інформаційних закладів за останній час, відносять до застосування технологій Web 2.0.

С. Гарагуля підкреслює, що «основною концептуальною одиницею сучасного інтернет-середовища є веб 2.0, концепцію осучасненої бібліотеки фахівці за аналогією назвали «бібліотека 2.0». За його даними,цей задум був введений Майклом Кейсі як особисте підхоплення технологій бізнес 2.0 і веб 2.0. Він показав неодмінність пристосування бібліотечних закладів під тактику постійної зміни, і, в той же час, допомоги колективної праці користувачів книгозбірень. На думку дослідника, з бібліотекою 2.0 бібліотечно-інформаційні сервіси безперервно підновлюється та переоцінюються для покращеного обслуговування користувачів. Бібліотека 2.0 бажає втягнути їх до вироблення і здійснення бібліотечних сервісів, погоджуючись та приймаючи зворотний зв’язок і участь. Ініціативний і обізнаний користувач – неабияка складова бібліотеки 2.0. За допомогою інформації та задумам, що поширюються зворотними зв’язками, послуги бібліотечно-інформаційних закладів одержали можливість невпинно, стрімко і рухливо формуватися і вдосконалюватися. Тому користувач стає партнером, творцем і радником водночас, незалежно від віртуальності продукту [13, с. 91].

 Вирішення проблеми нестачі ресурсів бібліотек для задоволення інформаційних потреб користувачів, дослідниця В. Медведєва бачить у тому, що «бібліотеки намагаються вирішити за рахунок залучення мережевих ресурсів Інтернету, оскільки останній на сьогодні є головним джерелом фактичної, а також статистичної інформації. Інтернет надає доступ до значної кількості архівів електронних публікацій з найрізноманітніших тем – від вузько-тематичних до надшироких. Крім того, Інтернет дає можливість швидкого зв’язку з будь-яким традиційним джерелом інформації – видавництвами, газетами, державними установами тощо. Дані, які публікуються в Інтернеті, постійно поновлюються, що створює можливість отримувати нову інформацію щоденно чи навіть погодинно. Для практики ІАД широкий доступ до постійно поновлюваних джерел інформації створює можливість для більш якісного відбору необхідної замовнику актуальної інформації, при цьому забезпечуючи її оперативність і новизну»[44, с. 20].

Т. Гранчак з цього приводу справедливо зауважує, що «сьогодні національні бібліотеки досить активно використовують соціальні мережі, змінюючи, таким чином, принцип комунікації з дистанційним користувачем: не користувач «приходить» до інформації через бібліотечний веб-сайт, а створена бібліотекою інформація «йде» до користувача за допомогою соціальної мережі. При цьому використання в бібліотечній практиці соцмереж різного формату та декількох сторінок в одній мережі сприяє посиленню адресності в обслуговуванні та створює синергетичний ефект у просуванні продуктів і послуг бібліотеки».На її думку,популярні соціальні мережі, які візуально наповнюють певні інформаційні ресурси та максимально пристосовані до бібліотечної специфіки, прикладом слугують Pinterest, Flickr.com та YouTube.com, інформація в яких може класифікуватися по папках та плейлистах. Причому класифіковані бібліотечними закладами документи у Flickr.com часто співвідносні будові бібліотечних колекцій [17, с. 26].

Дослідники Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського та НАН згодні у тому, що поряд з використанням можливостей соціальних веб-мереж із метою сприяння розвитку електронних комунікацій в українському суспільстві бібліотеки використовують блогосферу. Українська бібліотечна асоціація висвітлює інноваційні підходи в роботі бібліотек та їхні можливості в наданні сучасних послуг, нові бібліотечні проекти впровадження науково-методичних підходів забезпечення доступом до офіційної та правової інформації – як через партнерство з мережею пунктів доступу громадян, так і через бібліотечний блог «Доступ громадян до офіційної інформації». Вони вважають, що книгозбірні стали переконливим посередником між комунікаційними ресурсами та користувачами. Опановуючи вітчизняний інформаційний простір добротною, переконливою інформацією та зменшуючи інформаційні шуми, книгозбірні нині виявляються як стабілізуючий соціальний чинник, що постачає соціальний характер та є розподіляючим фактором інформаційних можливостей різних груп спільности [5, с. 158].

Отже, не викликає жодних сумнівів, що для бібліотечно-інформаційних закладів соціальні мережі – це додаткова можливість популяризації своїх продуктів та інформаційних послуг, джерело поширення інформації, що свідчить про вагоме місце бібліотеки в системі масової комунікації. Такі додаткові форми взаємодії з користувачами як опитування, інтерв’ю, фокус-групи, спостереження дають книгозбірням знання щодо сталих перемінних потреб користувачів.

Таким чином, дійсні реалії сьогодення більшості бібліотек вже такі, що дозволяють застосовувати нові інноваційні форми роботи за допомогою сучасних технологій, серед яких: відео мости, вебінари, віртуальні мандрівки, медіа-подорожі, онлайнові прес-конфереції. Особливо вітчизняні книгозбірні відповідають на процес інформатизації суспільства, оперативно залучаючи нові носії інформації, створюючи і удосконалюючи сучасні види інформаційно-аналітичної продукції, використовуючи інноваційні форми обслуговування користувачів книгозбірень.

Разом з тим сьогодні можливо назвати негативні чинники, які заважають розвитку інтеграції цифрових ресурсів бібліотечно-інформаційних закладів України, а саме слабка матеріально-технічна база; брак коштів; проблеми кваліфікованих кадрів; практично загалом відсутність корпоративних автоматизованих бібліотечних інформаційних систем; невикористання вікі-технологій; незбіг форматів електронних бібліографічних записів; відсутність єдиного державного науково-дослідного центру з питань бібліотечно-інформаційної діяльності.

Тобто, аналіз наукових джерел щодо використання мережевих інформаційних технологій показав, що на даний час бібліотечно-інформаційні заклади перебувають на етапі освоєння інформаційних технологій, вирішуючи насущні питання акумуляції і збереження документів в національному інформаційному просторі, ефективно застосовують бібліотечно-інформаційних ресурси у процесі соціальної комунікації, активно просувають в бібліотечну практику інноваційні підходи та технології, в той же час поступово створюючи медіа-середовище для спілкування з користувачами, заснованого на гуманізмі. Бібліотечні технологічні процеси потребують постійного технічного вдосконалення, тобто, майбутнє бібліотеки за відвідувачами, які користуються мобільними пристроями, завдяки тому потрібно сприяти впровадженню в процес бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів мобільні технології – СМС, мобільні додатки, QR-коди.

**2.2. Впровадження інноваційних форм та методів бібліотечного сервісу**

Зміни в суспільстві та середовищі, яке дуже швидко змінюється, вимагає інноваційних підходів у роботі бібліотечної сфери в умовах розвитку суспільства знань. Орієнтиром важливості бібліотечних інновацій стають остаточні змістовні зміни, поява сучасних напрямів у роботі книгозбірень. Дійсні інновації призначені фактичному збільшенню якості бібліотечного сервісу, а псевдоновації – це ті, які виявляються в штучних організаційних перестановках, заміни термінів, неусвідомленого перейняття стороннього досвіду.

Проблеми бібліотечної інноватики постійно привертають увагу сучасних дослідників. Саме значенню інноваційних форм обслуговування для розвитку бібліотечно-інформаційних закладів, як цілісної інформаційно-комунікаційної системи, приділені наукові публікації таких дослідників, як М. С. Слободяника, В. М. Горового, Ю. Н. Столярова, Л. А. Дубровіної, Т. В. Добко, І. О. Давидової, А. Соколова, В. Пашкової, М. Я. Дворкіної та О. Онищенка та інших.

Велика кількість науковців сьогодні приділяють питанням забезпечення доступу до електронних ресурсів та інформації, розвитку та функціонуванню електронних бібліотек, створення електронних каталогів, визначенню поняття електронного документа та його класифікації, проблемам в організації обслуговування користувачів локальними та мережевими ресурсами. Формування системи бібліотечних послуг на основі нових ІКТ викладені у працях Т. Ф. Берестової, Е. Д. Жабко, О. Л. Лаврик, Т. В. Дергилевої, Т. В. Майсторвич, Я. Л. Шрайберга, І. А. Павлуші, О. В. Баркової, Е. Ю. Елісіної та інших.

Інноваційні процеси, які вже трапилися у бібліотечно-інформаційних закладах в останні роки та майбутній розвиток сучасних технологій, особисто впливають на структуру діяльності як бібліотечної мережі країни в цілому, так і конкретної книгозбірні. Це характеризується спільними тенденціями, пов’язаними з:

– безмежним збільшенням електронних ресурсів та переглядом значення інформації для всіх галузей діяльності суспільства;

– впровадженням та розвитком нових інформаційних технологій, які гарантують процеси виготовлення електронних ресурсів, цифрового збереження та дистанційного поширення інформаційно-бібліографічної інформації, швидкого доступу до неї, а також організацію інформаційних бібліотечних сервісів;

– звеличенням реальних дистанційних користувачів, які діяльно позначаються на розвитку бібліотечно-інформаційних закладів в цілому;

– збільшенням потреб до асортименту бібліотечних послуг, які представлені у дистанційному режимі;

– потреби розвитку професійного росту бібліотечних фахівців для інноваційного обслуговування користувачів.

Найважливіша увага нині зосереджена на інноваціях, запроваджених у віртуальному обслуговуванні користувачів бібліотечно-інформаційних закладів.

В. Бондаренко зробила практичний аналіз використання бібліотечного дистантного інтернет-обслуговування в діяльності провідних інформаційно-бібліотечних закладів світу та України. На її думку, одним з сучасних підходів є розвиток інтернет-сервісу користувачів інформаційно-бібліотечних закладів. Сьогодні бібліотечне інтернет-обслуговування є найбільш затребуваним серед користувачів книгозбірень. Дослідниця виділяє серед інтернет-послуг повідомлення через веб-сайт бібліотечних закладів, блоги, електронну пошту, Skype, анонс нових надходжень, вільний доступ до електронних ресурсів та баз даних, електронну доставку документів, бібліографічні списки літератури, довідково-бібліографічне консультування та інші послуги [8, с.203].

Як вказує Т. Кузнецова, бібліотечно-інформаційні заклади бачать себе орієнтирами в абсолютному складі інформації, що дійсно виділяє їх серед інших інформативних структур. «У бібліотечній свідомості ідея доступу до інформації починає переважати над ідеєю володіння нею. Однак кваліфіковане виконання посередницьких функцій передбачає не тільки знання інформаційного ринку, а й уміння оцінити якість продукції, зробити правильний вибір, щоб надати споживачеві достовірну і надійну інформацію». Вона запевняє, що здійснення інформаційної функції сучасних бібліотечно-інформаційних закладів пов’язана не тільки з забезпеченням доступу до світових інформаційних ресурсів, а і з орієнтацією та їх оцінкою. [39].

У спільному дослідженні науковці НАН України та Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського дійшли до висновку, що «завдяки активному запровадженню бібліотечних інновацій (креативні ідеї, оригінальні методики, нестандартні проекти) та сучасних досягнень інформаційних і комунікаційних технологій бібліотечно-інформаційній сфері України притаманні позитивні трансформації з метою адаптації до сучасних потреб суспільства. Серед уже звичних (невід’ємних) складових є: веб-представництво бібліотек, вільний доступ до електронних інформаційних ресурсів; мобільні технології в бібліотечному обслуговуванні; корпоративне співробітництво і партнерство бібліотек». Вони акцентують увагу на тому, що енергійне піднесення ІКТ зумовило потрібність в ініціюванні нових форм і методів бібліотечно-інформаційних послуг та збільшенні їхньої якості, коли книгозбірня не тільки здійснює швидке виконання запитів, потрібну повноту та міру відповідності отримуваного результату бажаному, та й пропонуючи її заздалегідь, надає вільний шлях до інформації у доступній для користувача формі. Таке ставлення дозволяє трансформувати інформаційно-комунікаційний процес повторюваним, що є вагомим для збереження та збільшення груп користувачів книгозбірні. Виконання цих завдань змусила фахівців бібліотек приділити увагу саме створенню бібліотечно-інформаційних ресурсів та удосконаленню послуг, які діють при допомозі засоби цифрової комунікації та доступності великої кількості спільноти у Всесвітньої мережі Інтернет. Досліджуючи інноваційні підходи в бібліотечних закладах науковці проаналізували інноваційне спрямовування співдії в межах інформаційно-комунікаційної праці та визначили залучення книгозбірень у різноманітних проектах та програмах, у межах яких бібліотека має імовірність:

– втілювати реалізацію своїх загальних соціальних функцій;

– вчиняти перебудову та оптимізацією нагромаджених навиків;

– перетворювати вже утворені та пристосовані часом функції. На їх погляд,довидів корпоративної діяльності книгозбірень як узагальненої технологічної системи міжбібліотечної співдії відносять:

1) регіональні об’єднання, до підстави яких встановлені абсолютні інтереси бібліотечних установ, розташованих в одному регіоні;

2) тематичні об’єднання, що застосовують привілеї спільного використання документів та інформації певної тематичної направленості.

Тому використання обох видів об’єднань може здійснюватись у несхожих обертах бібліотечно-інформаційної діяльності: бібліотечному обслуговуванні, комплектуванні, інформаційному задоволенні, каталогізації. Бібліотечне об’єднання – це одне з найсучасніших видів бібліотечної взаємодії, яке направлене на спільне створення і використання бібліотечно-інформаційних ресурсів та організації вільного доступу користувачів до них [31, с.61, с.83, с.100].

Дослідниця І. А. Давидова інноваційний розвиток бібліотек розглядає як об’єднання явищ, що формує обставини та форми входження бібліотек до загального інформаційного простору, що допомагає визначенню ролі та місця бібліотек як суб’єктів інформаційного ринку. Вонапідкреслює, що«нині інноваційна політика в бібліотечній сфері України набуває інституціональних ознак, пов’язаних з виокремленням об’єктів інноваційної політики – інформаційних технологій; програмного забезпечення автоматизації діяльності бібліотек; інформаційних ресурсів і технологій їх переробки; інформаційних продуктів і послуг; бібліотечних програм і проектів; інфраструктури бібліотечно-інформаційного виробництва і підприємництва. Суб’єктами інноваційної політики є держава, галузеві й регіональні органи управління, бібліотечні громадські організації й асоціації, бібліотечні установи». На її думку,основним завданням інноваційної політики книгозбірень є організація умов для їх інноваційного прогресу та відповідних організаційних структур управління. Вона зауважує, що галузь впливу інноваційної політики, яка базується на процесах осучаснення, інформатизації та інноваційної еволюції, направлена на наявну вітчизняну бібліотечно-інформаційну систему, яка представлена розподіленою ієрархією за ступенями техніко-технологічного, фінансового, матеріального, кадрового забезпечення. Тому завершення результативності управлінського впливу на книгозбірні потребує безсумнівних покажчиків у організації інноваційної політики зважаючи на ступені готовності бібліотечних установ до інноваційних змін [23, с.105].

Інша дослідниця О. В. Воскобойнікова-Гузєєва вважає, що «велике значення для загального сприйняття бібліотеки відіграє її привабливий, емоційно забарвлений образ – імідж, який характеризується ставленням громадськості до бібліотечного простору: будівлі, послуг і ресурсів».Вона підкреслює, що сучасна діяльність бібліотеки сьогодні не тільки у традиційному обслуговуванні користувачів, а й у створенні інформаційного центру, де відбуваються різноманітні зустрічі та можна провести вільний час з користю для людини. На її погляд, першочергова задача, яка стоїть перед інформаційно-бібліотечними закладами полягає у глобальних змінах раціонального використання архітектурного простору, а саме: структурі та дизайну приміщень книгозбірні. Інноваційні цілі в діяльності бібліотек саме у формуванні інформаційного простору, який прогнозує: об’єднання інформаційних ресурсів, які існують в різних сферах, надання оперативного та якісного доступу до наявних та дистанційних ресурсів, відмінну пошукову систему інформаційних ресурсів. На її думку, бібліотечне соціальне партнерство є переплетінням «багатоваріантних відносин між суб’єктами партнерства (за умови ініціативної ролі бібліотеки), метою яких є забезпечення (ресурсне, організаційне, інтелектуальне тощо) максимального задоволення соціокультурних потреб місцевої громади. Розвитку соціального партнерства в бібліотечній сфері сприяють як об’єктивні, так і суб’єктивні фактори. Об’єктивними факторами дослідники вважають розширення бібліотечно-інформаційного обслуговування на основі урахування інтересів усіх груп і верств населення, участь бібліотек у формуванні інформаційної системи міст, районів, розвиток демократії і формування громадянського суспільства в країні, що сприяє консолідації місцевих співтовариств, їх активному співробітництву, наявність суб’єктів, зацікавлених у партнерських взаємовідносинах з бібліотеками тощо» [12, с.236, с.309].

За словами В. Медведєвої, прогрес ІКТ збільшення інформаційного потоку свідчить про створення інформаційного суспільства, у якому книгозбірні мають забезпечувати своїм користувачам доступ не тільки до традиційного обслуговування, але й до сучасних інформаційних продуктів в цифровій формі – електронних каталогів, довідкових та повнотекстових баз даних. Вона вважає, що новітні автоматизовані технології, які застосовуються нині книгозбірнею для виготовлення належної інформаційно-аналітичної продукції, позитивно впливають утворення сучасних форм і видів інформаційно-аналітичної продукції. Суцільна комп’ютеризація, зокрема бібліотечної галузі, скорочує елементи бібліографічної інформації в інформаційно-аналітичних продуктах сучасних бібліотечно-інформаційних закладів, що використовується органами виконавчої влади та управління, та розширює кількість небібліографічної інформації, що може бути підставою для прийняття управлінських рішень. Застосування цифрових форм збереження інформації, які створюють безліч інформаційних баз сучасних бібліотечних установ, значно зменшує час, потрібний на обробку інформаційно-аналітичної продукції. Тому збільшення в цифровому вигляді інформаційно-аналітичної продукції, на її думку, дозволяє використовувати засоби телекомунікації для обслуговування дискантних користувачів сучасної книгозбірні: електронна доставка документів, виставлення їх на веб-сайтах установ [44, с. 21].

Провідним завданням сучасних бібліотек є також надання користувачам власних інформаційних продуктів в електронному вигляді, оскілки в більшості бібліотек містяться виняткові наукові фонди, оцифрування та розкриття яких у Інтернет-середовище встановить можливість їх дистантного використання.

Традиційні каталоги та друковані інформаційні продукти ще не вичерпали свої ресурси у бібліотечній праці, тому не можна витискувати їх зі сфери бібліотечного вживання, надаючи право вибору користувачеві визначити свій власний пошуковий напрямок.

Так, для активнішого просування бібліотечних послуг та продукції, проводять маркетингові дослідження в більшості бібліотек України, як свідчить аналіз бібліотекознавчих публікацій останніх років.

Як підкреслює дослідниця Т.Коваль, що «основними методиками організації бібліотечних маркетингових досліджень є омнібус, моніторинг та хол-тест».На її погляд, омнібуснині енергійно використовують для одержання інформації про поведінку користувача, яке проводиться методом анкетування, за потрібною вибіркою. Моніторинг потрібен при використанні засобів контролю, а саме тотожних вибірок та питань потрібної інформації. Методи збирання інформації потрібні при здійсненні моніторингу: інтерв’ю, анкетне опитування, статистичний аналіз документів. Специфіка хол-тесту у опитуванні безпосередньо на місці події для реального попиту користувачів чи послуг. На її думку,маркетингові дослідження переважно потрібні для  отримання інформації про користувача, що дозволить зменшити зусилля у задоволенні його інформаційних потреб, завдяки тому потрібно використовувати усне опитування та анкетування[37].

Маркетингові дослідження бібліотечних закладів тісно пов’язані із блогосферою, тому що велика кількість користувачів Інтернету кожного дня заходить до соціальних мереж. Це дуже прості і зручні інструменти соціальної комунікації, скориставшись якими цілком можливо рекламувати свою бібліотеку, а саме: анонсувати інформацію про бібліотечні акції, нові надходження книжок, журналів, періодичних видань та багато іншого. Актуальною специфікою блогу є зворотний зв’язок, що дозволяє інтерактивно спілкуватися з користувачами, покращити систему дистанційного обслуговування читачів. На сторінках блогу користувачі можуть висловити свою власну думку щодо публікацій, поділитися своїми враженнями та розповісти про те, що саме важливо для них. Тобто, блоги – це також одна з форм розширеного віртуального обслуговування користувачів бібліотечно-інформаційних закладів.

В. Бондаренко, вивчаючи у своєму дослідженні активне просування бібліотечних сервісів в мережевому просторі стверджує, що існують нові можливості використання мультимедійного сервісу для бібліотек завдяки відеохостингу, як способу створення та передачі візуальної інформації в Інтернеті. Відеохостинг дозволяє завантажувати, переглядати та використовувати на веб-сайтах та блогах відео-або фотоматеріали.Вона зауважує, що «найвідомішим і найпопулярнішим відеохостингом в Інтернеті на сьогодні є YouTube, отже, цілий ряд бібліотек уже мають свої сторінки в цій мережі, на яких публікують свої відеоматеріали, насамперед навчальні ролики, що покликані допомогти користувачеві зорієнтуватись у бібліотечних продуктах і послугах» **[**8, с. 212].

На думку, К. Лобузіної для дієвого опанування сучасних семантичних технологій бібліотечні спеціалісти мають постійно засвоювати нові технологічні рішення, бути схильними до інновацій та постійного підвищення кваліфікації. Це забезпечує нагромадження цих експертних знань та формує вимоги для переконливого використання систематизованих семантичних ресурсів як для сприяння оперативної бібліотечної роботи, так і для системи вільного доступу користувачів до інформаційних ресурсів книгозбірні. Вона вважає, що визначним компонентом до доступу до знань являється вторинна документна інформація: бібліографічна та аналітична продукція книгозбірні. Відмінні інформаційні ресурси вітчизняних та інформаційно-аналітичних, бібліографічних служб, об’єднані в загальний пошуковий інтерфейс книгозбірні, суттєво поліпшують переваги духовного доступу до бібліотечних фондів та вітчизняних документально-інформаційних потоків. Тому розвиток структурованих цифрових ресурсів вторинної документної інформації гарантує формування на їх основі зібраних знаннєвих ресурсів вітчизняного історико-культурного здобуття. Дослідниця запевняє, що встановлені та ініційовані технологічні основи стануть у майбутньому першою необхідністю для обробки хвилі надходжень цифрової інформації в книгозбірню за неупереджених обставин зменшення видання друкованої продукції, а саме: новітні автоматизовані бібліотечні інформаційні системи поширюють можливість бібліотечним фахівцям зробити свої приховані знання помітними, поліпшити здатність власної праці та задовольнити вдосконалення продуктивності знань у фондах бібліотечних установ. Для цього, на її думку, треба мати на увазі практику інтерактивних он-лайнових сервісів – фахових форумів і блогів, де своєчасно аналізуються бібліотечними професіоналами нагальні питання бібліотекознавства та бібліотечної технології [40, с.87].

Спільне монографічне дослідження провідних науковців доводить, що головні бібліотеки України здійснюють вдалі пілотні проекти з формування колекцій оцифрованих рідкісних книг та цифрових всеохопних ресурсів, проекти з консолідації вітчизняного цифрового контенту до світових ресурсів, організаційно-технологічні та програмні рішення щодо розвитку уніфікованого тематичного цифрового контенту. Вони вважають, що поворотним моментом осучаснення бібліотечно-інформаційної галузі України є переконливе створення інформаційного простору з задумом вдалої інтеграції у всесвітній культурний простір. Інноваційний орієнтир розвитку України направлений на оперативне пристосування до умов соціально орієнтованої економіки, потрібності зведення правової держави, перетворення та консолідації в європейське і світове співтовариства [31, с. 86-88].

В. Бондаренко вважає, що еволюція інтернет-обслуговування, особисто це стосується ґрунтовного впровадження в діяльність бібліотечних закладів технологій мереж та мобільного зв’язку, збільшується внаслідок здатності користувачів до отримання корисних їм інформаційних продуктів та послуг. Це посилить інноваційну роботу книгозбірень виховувати в суспільному розумінні уявлення про заклади інформаційної галузі як про запоруку демократії, осередки культури та освіти, що гарантують вільний та рівний доступ до надбаної світом інформації. В той же час вона стверджує, що застосування інтернет-форм бібліотечного обслуговування відкриває майбутнє для розвитку єдиного міжнародного інформаційного-бібліотечного простору, що дозволяє наразі результативніше узгоджувати спільні проекти, формувати перспективні умови для праці міжнародних програм і надання доступу до іноземних інформаційних ресурсів. На її думку актуальна бібліотечна практика, новітні технології дозволяють отримати відповіді на серйозні завдання відповідно до запитів сучасної спільноти: переконливо використовувати нові інформаційні джерела бібліотечних установ, суттєво вдосконалити добротність інформаційного обслуговування користувачів, а також гарантувати збереження історичної пам’яті народу [8, с. 222, 228].

Як стверджує І. Давидова, «реінжиніринг бібліотечно-інформаційних процесів – це сукупність методів і засобів, призначених для фундаментального переосмислення та радикального перепроектування бібліотечних процесів для досягнення максимального ефекту бібліотечної діяльності завдяки аналізу й моделюванню існуючих бібліотечно-інформаційних процесів».На її думку, реінжиніринг практикують у разі потрібності здійснення рішучих змін, коли прогнозується формування цілком нових, оперативних бізнес-процесів в установі без урахування їх попередньої організації [24, с. 121].

Зображення виробничих процесів бібліотечно-інформаційних закладів, з точки зору системного підходу до організації реінжинірингу, засновано на суттєвому перепроектуванні активних виробничих процесів у напрямку вчасної заміни комп’ютерних пристроїв та іншого обладнання, впровадженні модерних автоматизованих інформаційно-бібліотечних систем для книгозбірень, відповідної підготовки кадрів, які повинні охоплювати інноваційні напрями роботи визначені вимогами часу та підвищенням корисності бібліотечно-інформаційних закладів в системі соціальних комунікацій.

У зв’язку з цим, Н. М. Ніколаєнко одним з головних напрямів формування потужної системи управління книгозбірнею сьогодні вважає застосування процесного підходу, у рамках якого набирає престижності ідея реінжинірингу виробничих бібліотечних процесів. Вона вважає, що для запровадження технічних інновацій у роботі бібліотечних закладів управлінський склад книгозбірні намагається використовувати імовірність реінжинірингу, проте по суті дослідження, які б дали змогу фахово проводити метод реінжинірингу в бібліотеках, поки що немає. На її думку, «упровадження реінжинірингу бібліотечно-інформаційних процесів спирається на такі напрями: горизонтальне й вертикальне стиснення бібліотечно-інформаційного процесу, виявлення «зайвих» функцій і передача їх в інші установи, для реалізації яких потрібні більші кошти, ніж на їх самостійне придбання бібліотекою на інформаційному ринку. Успішне впровадження реінжинірингу в бібліотечних установах залежить від багатьох чинників, але особливого значення набуває внутрішня самореалізація та саморозвиток управлінського персоналу бібліотеки»[46].

Н. М. Ніколаєнко стверджує, що в умовах інформаційної спільноти суттєвим засобом реінжинірингу є інформаційно-бібліотечні технології, які дозволяють перетворити безліч сторін бібліотечно-інформаційної діяльності для поліпшення конкурентоспроможності книгозбірень на ринку інформаційних послуг. На її думку, ідея реінжинірингу здійснилась на грані процесного підходу до управління, тому його вдале та результативне впровадження залежить від розуміння характеристики бібліотечно-інформаційного процесу. Проаналізував теорію реінжинірингу дослідниця дійшла висновку, що у вдосконаленні інформаційно-бібліотечного виробництва на підставі перебудови технологічних процесів дозволяється систематизувати основні напрями виробничої праці на засадах інженерних рішень. Реінжиніринг технологічних процесів бібліотечно-інформаційного виробництва має тенденцію поліпшити спритність виробничої діяльності, якості системи інноваційних виробничих процесів та майстерності продуктів та послуг. Тому оволодіння реінжинірингу виробничих процесів, як алгоритму трансформації інформаційно-бібліотечного виробництва, сьогодні є важливим завданням штату книгозбірень[47].

Також новим орієнтиром інноваційного розвитку бібліотечно-інформаційних закладів в умовах інформаційного суспільства є провайдинг. Провайдинг інновацій в бібліотечно-інформаційних закладах – це порядок сукупного забезпечення засобів формування та виведення на ринок аналітичних послуг та продуктів, що включає всі етапи інноваційного процесу: управлінські, бібліотечні та маркетингові технології. Він опирається на сучасне інформаційне забезпечення, яке полягає у керуванні потоками та джерелами внутрішньої і зовнішньої інформації бібліотечно-інформаційних закладів як суб’єкта інноваційної діяльності. Значущим компонентом провайдингу інновацій в книгозбірнях є кадрове забезпечення, що як програма заходів направлена на освіту, підготовку та перепідготовку кадрів для інноваційної роботи. Завдяки підвищенню кваліфікації, що допомагає опановувати вміннями та навичками організації та підтримки інноваційної роботи бібліотечних закладів, засобів втілення інноваційних проектів, технікою управління вибором інноваційних тактик бібліотек, самостійно визначати й вирішувати інноваційні завдання – від передбачення імовірних результатів нововведень до їхнього комерційного застосування.

Таким чином, аналіз дослідження щодо впровадження процесу інноваційних форм та засобів бібліотечного сервісу показав, що головним інструментом віддаленого задоволення інформаційних потреб користувачів та представлення бібліотечних послуг є веб-сайти бібліотечно-інформаційних закладів, які постійно оновлюються. В даний час традиційною стає рекламна інформація на бібліотечних веб-сайтах про виставки та нові надходження до книгозбірень. Безсумнівно бібліотечна реклама є елементом комунікаційної діяльності інформаційно-бібліотечних закладів, тому що вона грає вирішальну роль у поширенні бібліотечних ресурсів.

В сучасних напрямках роботи бібліотечно-інформаційних закладів простежуються умови цифрового оточення, а стрімкий розвиток новітніх технологій стає головним чинником удосконалення бібліотечного інтернет-сервісу. Серед провідних факторів впровадження інноваційної моделі інформаційно-бібліотечного сервісу є зміна значення та діяльності бібліотекаря в сучасній інформаційній сфері. Тому однією з сучасних форм обслуговування користувачів книгозбірень є залучення їх до роботи з інформаційно-комунікаційними сервісами. Одночасно наявні поважні проблеми діяльності українського законодавства в галузі авторського права та інтелектуальної власності, що проявляється у недотриманні та порушенні норм вітчизняного права у цій сфері. Це стосується специфічних питань хаотичності нормативно-правових актів, що налагоджують копіювання інформаційних ресурсів та заборонений відбір інформації через всесвітню мережу Інтернет.

Еволюція діяльності бібліотечно-інформаційних закладів є імовірною з огляду застосування невичерпної різноманітності сучасних технологій, розвитку нормативно-правової бази діяльності книгозбірень, еволюції інформаційної, інформаційно-аналітичної роботи бібліотек, направленої на інформування користувачів про фактичні інформаційні ресурси, в наслідок функцій сучасних засобів роботи з виконання запитів користувачів, у тому числі дистанційних форм донесення цифрової інформації на будь-які дистанції. Ініціювання новітніх технологій чимало збільшує коло послуг, які надають бібліотечно-інформаційні заклади, урізноманітнює форми презентації бібліотечних продуктів. Як свідчать наукові дослідження теперішній хід розвитку бібліотечно-інформаційних закладів найближчим часом дозволить вийти на новий рівень розвитку інформаційно-бібліотечних процесів, управління інформаційними ресурсами книгозбірень, що належний запитам сучасної інформатизації, вимогам інформаційної спільноти.

Цифрові бібліотеки та технічне вдосконалення засобів пошуку інформації пропонують ряд пріоритетів щодо накопичення, представлення та поширення знань. Нині активізується напрям до росту чисельності користувачів з сучасними мобільними пристроями, що значно збільшують перспективи роботи з інформацією. Тому для книгозбірень насущними є задачі з освоєння інноваційними мобільними технологіями, які мають потребу у залученні нових користувачів та збільшення кількості бібліотечних дистантних інтернет-послуг.

Завдяки цьому у майбутньому бібліотечно-інформаційних закладів очікується впровадження та використання в бібліотечному обслуговуванні QR-кодів як сучасного способу надання додаткової інформації для користувача, а також як інноваційної технології, що сприяє рекламуванню книг та самої книгозбірні.

Тобто, інноваційні технології, які використовуються у бібліотечно-інформаційних закладах, дають змогу результативно вирішувати проблеми з організації інформаційного простору, забезпечення стимулювання процесу розвитку інформаційного суспільства, у якому інформація стане активним засобом самоствердження особистості й суспільного руху.

**2.3. Рекламна діяльність як фактор удосконалення обслуговування користувачів бібліотечно-інформаційних закладів**

Інноваційна трансформація – невід’ємна ознака сьогодення. Посилення вимог до бібліотечного обслуговування спричинене зміною стереотипів життя громади, закономірністю розвитку сучасних інформаційних потреб особи, а як наслідок й інфраструктури їх виконання. Реклама нерозривно увійшла в життя бібліотечних закладів та її користувачів та відображає не тільки інформаційні ресурси, але й інноваційні технології, створює позитивний імідж установі та її фахівцям. На даний час дослідники користуються низкою пояснень реклами. Наприклад, рекламу найчастіше характеризують як комунікативний зв’язок між засновником i користувачем товарів або послуг.

Головне визначення бібліотечної реклами – інформування користувачів про наслідки діяльності, щоб акцентувати увагу користувачів до інформаційних ресурсів та послуг книгозбірні. Створення нового типу користувачів бібліотечних закладів, націлених на обслуговування з високим рівнем ефективності та інтерактивності, наполягає від книгозбірень надання послуг у режимі онлайн, особливо це стосується інформаційно-аналітичної інформації, сформованої на базі результативної інтернет-інформації. Формування цих послуги в режимі справжнього часу на порядок збільшує темп ефективного інформаційного обміну з користувачами.

Бібліотечно-інформаційні заклади сучасності, стикаючись з новою економічною реальністю, застосовують нетрадиційні сервісні форми обслуговування користувачів шляхом надання необхідних їм інформаційно-бібліотечних продуктів та послуг, показувати їх привілеї та якість, позначити свою винятковість, переваги, соціальну значущість в суспільстві. У цьому одну з найголовніших ролей відіграє реклама. Визначальна мета реклами бібліотечних установ у зацікавленні можливих користувачів інформацією про заклад та його діяльність; ретельному ознайомленні з пріоритетом послуг, котрі рекомендує книгозбірня; створенні позитивного іміджу серед населення громади.

У зв’язку з цим зростає функції маркетингової тактики книгозбірні. Однією з важливих завдань бібліотечно-інформаційних закладів є збільшення видів рекламної та маркетингової діяльності, зокрема у галузі розвитку веб-сайту книгозбірні та діяльності в соціальних мережах. Маркетинговий підхід практично вплітає ймовірності бібліотечно-інформаційних закладів з попитом інформаційного ринку і є методом впливу книгозбірні на користувача.

Бібліотечної рекламі присвячували свої дослідження вітчизняні науковці Г. Булахова, О. Борисова, Г. Гордукалова, Н. Захарова, С. Матліна, Т. Проценко, Є. Ястребова та багато інших науковців. Інші дослідниці, такі як О. Антонова, О. Водолазська, Л. Герасимова, В. Клюєва, Л. Чуприна у своїх працях порушували питання щодо просування бібліотечних послуг і продуктів. Проблематиці інтерактивних форм у поширення інформаційних бібліотечних продуктів і послуг, розвитку позитивного іміджу бібліотечних закладів присвячені наукові праці С. Рябенко, О. Мар’їної, І. Новаківського, В. Струнгар, К. Самохотіна, В. Музиканта та О. Шликова. Вони зробили висновок про те, що досвід, накопичений бібліотечно-інформаційними закладами у справі реклами ще дуже незначний, тобто бібліотечні фахівці не мають спеціальних знань у сфері рекламної діяльності книгозбірні.

Значущий вклад у розвиток рекламної діяльності книгозбірень посідає дослідження О. Борисової, яка в багатьох роботах показує засади і методику рекламної діяльності в сучасних бібліотечно-інформаційних закладах. Вона надає певні ділові рекомендації з формування рекламних кампаній, способи підготовки текстів інформаційної реклами бібліотеки, концепції рекламних робіт багатогранних жанрів. Рекламу бібліотечно-інформаційних закладів вона аналізує як складник маркетингової комунікації, засіб організації іміджу сучасного бібліотечно-інформаційного закладу. Дослідниця акцентує увагу, що переважає два підходи щодо формулювання реклами – маркетингово-економічний та комунікаційний, які можуть бути використані до характеристики бібліотечної реклами.

Е. Дайер, Р. Голдман, А. Дейян, Л. Гермогенова, Х. Девіс, – прихильники комунікаційного підходу за О. Борисовоюзначення реклами бачать у розповсюдженні інформації.Повідомлення про існування деяких платних послуг бібліотечних закладів дає змогу користувачу успішно налаштовувати свою роботу та сподіватися на покращення своїх інформаційних запитів.Вони вважають, щоціль рекламної діяльності – збільшити інформацію про предмет реклами. Утворити до нього привабливе ставлення і утримати в пам’яті користувачів. Остаточною ціллю реклами є формування соціально потрібних форм відповідного розуміння груп згідно до загальних норм [9].

Маркетинговий підхід зобов’язує безперервного застосування реклами в різних її видах: від реклами відокремленої послуги до розробки рекламної стратегії бібліотечно-інформаційного закладу у цілому. Дослідники маркетингового підходу Ф. Котлер, П. Зав’ялов, М. Льовен, В. Хойєр рекламу вважають, що вона виступає як складник маркетингової діяльності, сукупність різного роду комерційної інформації, скеровані на з’ясування проблем комерційної роботи.На думку, Ф. Котлера реклама становить неособисті види комунікації,реалізовані при втручанні платних ресурсів визнаної інформації з чітко вказаним походженням фінансування. Саме томуініціювання в бібліотечну роботудеяких повністю новихкомбінованих послуг,поєднаних з інформаційними технологіями, вимагаєсистеми завчасного попередження про них, тому щосучасне суспільствонезавждимаєпоняттяпро ймовірністьїх наявності в рамках бібліотечної галузі.

Законодавство України виходить з маркетингового підходу до визначення реклами. Опорним правовим актом у галузі рекламування є Закон України «Про рекламу» від 03.07.1996 року № 271/96-ВР. Цей Закон обумовлює основи вітчизняної рекламної діяльності, контролює відносини, що з’являються у процесі виготовлення, поширення та споживання реклами. Особливо, у ст.1 Закону пропонується таке визначення реклами: «Реклама – інформація про особу або товар, розповсюджена в будь-якій формі та в будь-який спосіб і призначена сформувати або підтримати обізнаність споживачів реклами та їхній інтерес що до таких особи або товару» [54].

Згідно до соціально-економічних критеріїв у рекламі бібліотечно-інформаційних закладів можливо виділити комерційну та соціальну рекламу. Соціальну рекламу Закон України «Про рекламу» визначає як «інформацію будь-якого виду, поширену в будь-якій формі, яка спрямована на досягнення суспільно корисних цілей, популяризацію загальнолюдських цінностей і поширення якої не має на меті отримання прибутку» [54].

О. Башун розглядає рекламу бібліотечних закладів як, «з одного боку, спосіб доведення інформації про бібліотечну продукцію та послуги до потенційних користувачів, а з другого – засіб стимулювання продажу, збуту, надання послуг». На її думку, для бібліотечних закладів застосування реклами дозволяє створювати попит на свої послуги, спрямовувати його на реальних та дистанційних користувачів, котрі не знають про послуги, які пропонуються установою[2].

Нині виокремлюють провідні функції бібліотечної реклами,які повинні бутисистематизовані за такими напрямами **–** інформаційний,який запобігає передачі,розповсюдженню інформації в загальнодоступному масштабі про товар чи послугу.Економічний напрям бібліотечної реклами має прогнозувати тазаохочувати здійснення інформаційних продуктів та послуг, а також виявляти напрямки їх інвестування.

Просвітницький напрям запобігає популяризації різних інновацій в усіх галузях виробництва та споживання.Соціальний напрям скерованийна створення суспільної думки,активізації комунікаційних відносин у суспільстві та покращення умов життя. Естетичний напрямскерований нарозвиткузверненькористувачів.Експресивний напрям –формує цілеспрямованийроздумливу та філософську настроєність.Прагматичний напрям спроможний передавати інформативну установку, який на практиці позначається на комуніканті інформації. Ці напрями діяльності книгозбірні реалізовуються принципово інноваційними формами бібліотечного обслуговування, які поєднані з застосуванням соціальних блогів, рекомендаційних сервісів, файлообмінних мережах.

Тобто, усі ці функції бібліотечної реклами скеровані на створенні продуктивних відносин між книгозбірнею та користувачем, на виконання вимог у бібліотечній галузі. Головним напрямом реклами книгозбірні є інформаційна реклама її джерел, бібліотечної продукції та послуг. У бібліотечних закладах соціальна реклама ведеться, як правило, через наочну популяризацію (стендова реклама, книжкові виставки) або усну популяризацію (інформаційно-бібліографічні огляди, тематичні вечори, презентації книг, літературні вечори, новинки періодиці, диспути та ін.). Корпоративний стиль бібліотечного закладу формується з таких основних складників: логотип, товарний знак, слоган, фірмовий шріфт, корпоративні кольори. Визнаною важливою частиною бібліотечної реклами є розроблені книгозбірнею продукти: брошури, буклети, довідники, листівки, рекламні статті, рекламні прес-релізи.

Аналіз фахової літератури з проблеми реклами дає змогу зробити висновок, що в перспективі рекламна діяльність інформаційно-бібліотечних закладів – це масово-комунікаційна діяльність, яка виробляє і розповсюджує стислі, інформативні тексти надіслані товариству осіб, з ціллю спонукання їх до необхідного рішення або вчинку. Інтернет-реклама бібліотечних джерел – це далекосяжний напрям та результативний інструмент бібліотечних знань. Такий вид реклами книгозбірні стає невіддільною частиною діяльності з їх популяризації як закладу, що повністю підкоряється вимогам інформаційної епохи. Комп’ютерна реклама бібліотечно-інформаційного закладу – непохитне нове знаряддя розповсюдження інформації про себе. Книгозбірні створюють свої веб-сайти, завдяки яким будь-який користувач може довідатися про історію закладу, про зміст виставок, наявних та електронних ресурсів, режим роботи, умови сервісного обслуговування користувачів тощо. Найбільш опанованим видом інтернет-реклами нині вважають медійну рекламу, тобто розташування рекламних банерів на багатогранних інформаційних ресурсах: веб-сайтах, пошукових системах.

З посиленим процесом росту інформаційно-комунікаційних технологій

бібліотечно-інформаційні заклади збільшують презентацію своєї роботи в інтерактивному веб-середовищі, опановують напрямки пропаганди наукових знань, що дає змогу використовувати інструменти Веб 2.0. та формувати власне місце серед різноманітних електронних джерел інформації для користувача. Web-сайт сьогодні виявляється головним осередком для заснування позитивного іміджу бібліотечного закладу в інформаційному просторі та потрібен для просування у бібліотечній галузі, та виконує інформаційну функцію, що підвищує рейтинг книгозбірні та поширює кількість фактичних та майбутніх користувачів. Нині сучасні бібліотечно-інформаційні заклади посилюють своє віртуальне посередництво, не обмежуючись лише веб-сайтом, а й завзято опановують соціальні мережі, такі як Twitter, Facebook, Pinterest, YouTube та ін. Взаємозв’язки з користувачами в бібліотечних блогах, форумах, сторінках соціальних мереж, вікі, дають можливість бібліотечним закладам управляти процесом росту своїх установ. Тобто, реклама книгозбірні або її послуг – це один з вагомих складників сукупності маркетингового процесу, підсумком яких інформація постачається прямо до користувача.

Візиткою бібліотечно-інформаційних закладів в інформаційному просторі є веб-сайт, за допомогою якого книгозбірня приваблює дистанційних користувачів і відкриває нові ймовірності для розповсюдження контенту. Додатком до веб-сайту може бути блог, або мікроблог. Так, наприклад визнаною послугою мікроблогінгу є Twitter. Переважаючим очікуванням сучасного користувача бібліотечного веб-айту щодо платних інформаційних послуг, поєднані з трансфорацією від звичних форм до цифрових.

 В. Струнгар, досліджуючи контент бібліотечних закладів у соціальних медіа, зауважує, що «виходячи з тематичної різноманітності публікацій бібліотеку соціальних медіа та вразовуючи різноманітність функцій, що їх бібліотеки реалізують у інтерактивному просторі, доволі затребуваними та перспективними в бібліотекознавчих дослідженнях виявляється аналіз змістовного наповнення бібліотечних сторінок». На її думку, характерністю в універсальному аналізі реклами бібліотечної сторінки в соціальних медіа є інформаційно-комунікаційний компонент, що відтворює її наповнення, виділяючи із призначення сторінок:

– повідомлення – поширення безпосередньо оперативної інформації;

 – посередництва – постачати відомості через інше джерело та цитування.

– продукування – утворення насущних фактів, новин, завантаження мультимедіа, інтерв’ю;

 – акумуляції – оприлюднення інформації безсумнівної тематики, що утворює стрічку інформації, встановлює їх послідовність появи;

– сприяння – розвиток нового розуміння в наслідку обговорення, присвоєння комунікативної позиції на принципах коментування та розвитку дописів;

 – комунікації – втілення обміну думками, формування бесіди та висловлювання емоцій. Тобто, вона зробила висновок, про призначення бібліотечних сторінок щодо розуміння про тактику формування та демонстрацію контенту бібліотечного закладу в соціальній мережі, тобто від інформаційного задоволення до формування чи сприяння комунікації [61].

О. Мар’їна аналізуючи функції розвитку контент-стратегії бібліотечних закладів у цифровому середовищі зауважує, що «контент-стратегія – нове явище для вітчизняної бібліотечної галузі. Загальною тенденцією просування українських бібліотек у цифровому середовищі є малочисельні безсистемні ініціативи зі створення локальних цифрових колекцій, за винятком проектів бібліотек національного рівня». На її думку, саме цей інноваційний напрям діяльності дасть змогу бібліотечним закладам репрезентувати якісний контент, обшир та різноманітності якого сьогодні вже досить для конкуренції на аналітичних інформативних ринках. У перспективному майбутньому контент-стратегія буде проявлятися невіддільним фактором комунікаційної стратегії бібліотечно-інформаційних закладів[41].

Бібліотечні блоги, що стали вирішальною частиною масової комунікації, нині приваблюють досить велику кількість дистанційних користувачів Всесвітньої мережі. Нагода залишати свої пропозиції, висувати свої ідеї з підстави прочитаного робить їх платформою Інтернету, котрий доволі часто відвідується. Загальна чисельність народу, які очолюють та читають блоги, продовжує інтенсивно зростати. Сьогодні блоги почали перетворюватися на періодичні видання. Все це трансформує їх у інноваційний інструмент різноманітної цільової реклами, завдяки розповсюдженню діяльності бібліотечних закладів, інформаційних послуг, які вони утворюють. Різноманітних поглядів на рекламу у блогах нині виникає досить багато. Саме завдяки блогам книгозбірні поширюють свою діяльність та рекламують бібліотечні послуги, які надають. Наприклад, повідомляється про те, що у бібліотечному закладі є безкоштовний Wi-Fi для користувачів, її місцезнаходження або пошуковий навігатор, графік часів роботи закладу.

Так, дослідник М. Грет досліджуючи властивість рекламування бібліотечних послуг у блогосфері вважає, що «бібліотекарі дедалі частіше стають патріотами своєї справи і це проявляється, зокрема, у блогах. У 50 % проаналізованих блогів є відео із YouTube, яке пов’язане із бібліотеками та

їхньою діяльністю, і частина цього відео створена самими бібліотеками». На його думку, враховуючи це джерело фахівці книгозбірні завзято популяризують та просувають як саме читання, так і твори визначених письменників. Він зауважує, що це дає змогу звернути увагу на проблему кризи читання серед вітчизняної громади та показати його культурний розвиток. «Читаєш – аналізуєш – мислиш» – саме цей слоган, на його думку, як поважний спосіб вираження якості бібліотечної реклами. Саме переконливе застосування технології Веб 2.0 та блогів, на його думку, поширює ряд пріоритетів для ефективної реклами діяльності бібліотечних закладів. Тому виникнення технології Веб 3.0, можливо, спричинить до перевороту технологічних перемін та суттєво активізує рекламну функцію бібліотечних блогів у всесвітньому інтернет-суспільстві [18].

За підсумками дослідження бібліотечних сторінок у соціальній мережі Facebook можна підкреслити їх основні ролі. Перша – представницька, тобто подання ефективної діяльності бібліотечних закладів в умовах посилення інформаційних потоків; друга – інформаційна, яка полягає у задоволенні користувача повідомленням щодо нових надходжень, пропозиції змістовної інформаційно-аналітичної інформації; третя – комунікативна, яка задовольняє ймовірності для сполучення між документом і користувачем та прогнозує надання потрібної інформації за допомогою цифрових технологій; четверте – коригування, що стосується аналізу роботи сайту та розробка рекомендацій щодо підвищення його результативності.

Сьогодні більшість науковців вважають, що одним з сучасних загальновизнаних напрямів рекламної діяльності в системі соціального медіа-маркетингу, що енергійно впроваджується в бібліотечну працю є вірусний маркетинг. Цим поняттям описують сукупність заходів у рекламній тактиці, коли одержувачі, на яких орієнтована реклама, є одночасно і її акцепторами, завдяки чому інформаційний продукт не вимагає витрат на просування. Якщо інформація користувача книгозбірні привабила, наприклад тим, що воно вміщує корисні посилання, має цікаву форму або викликає чемні відчуття, то вона може бути самостійно поширена пізніше іншим. Універсальні засоби вірусного маркетингу, що можуть бути використані бібліотечно-інформаційними закладами вже нині – це мікроблоги або блоги, соціальні мережі, форуми, відеохостинги, які є першокласними для поширення вірусних статей.

Так, вірусний маркетинг у соціальній мережі прогнозує, насамперед, фактичність унікального контенту, який буде привабливим чималій кількості користувачів, характер мотивації на цільову групу, яка сама, з умислом або ні, просуває бібліотечні послуги або продукти.

Таким чином, бібліотечна реклама нерозривно зв’язана з практичною діяльністю бібліотеки. Вона є однією з систем комунікації, завдяки якій підвищується інтерес користувача до нових бібліотечних послуг та ресурсів та формує позитивний імідж бібліотеки. Успішність бібліотечної реклами обумовлюється кількістю користувачів книгозбірні та стабільністю звертань до її послуг. Тому постійне оновлення інтернет-реклами, її нестандартність є поважними умовами результативності. Реклама бібліотечної установи залежить від спільної праці, креативності та ініціативи колективу. Фахівці бібліотечних закладів втілюють нові ідеї в реальність, стараючись засобами реклами показати всі напрями своєї діяльності, привабити розмаїттям інформаційних послуг реальних і майбутніх відвідувачів.

Отже, реклама книгозбірень в бібліотечних блогах є відмінним, а перш за все, дієвим засобом діяльності бібліотек поміж вільних груп користувачів Інтернету. Перевагою бібліотечної реклами в блогах є те, що тут можна спостерігати відразу ж відповідь потенційного відвідувача на послуги бібліотечного сервісу, які надає книгозбірня.

Саме інноваційний напрям вірусного маркетингу, схованого виду реклами, нині заслуговує на енергійне впровадження в подальшу маркетингову діяльність бібліотечно-інформаційних закладів. Ключове майбутнє розвитку Інтернет-реклами – це програмне забезпечення, що дозволяє відстежувати реакцію не просто цільової аудиторії, а й кожного реального користувача зокрема. Інтернет-реклама не лише неосяжна сукупність заходів, які з огляду на різну видимість подачі матеріалу рекламує та поширює інформаційні товари та послуги в цифровому виді, але й займає важливе місце у існуванні та онлайн-спілкуванні сучасного користувача. Безумовно Інтернет-реклама бібліотечно-інформаційних закладів має можливості розвитку і на вітчизняному медіа-просторі в якості оперативного сучасного каналу комунікації.

**Розділ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ЗАКЛАДІВ (на прикладі комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека»)**

**3.1. Підходи до організації обслуговування користувачів бібліотеки: традиційні та нетрадиційні**

На сучасному етапі розвитку суспільства, коли відбувається кардинальний перегляд ролі й місця бібліотек в задоволенні потреб і запитів сучасного користувача, постає нове коло завдань у бібліотечно-інформаційної галузі, особливо щодо питання застосування нових підходів до бібліотечної роботи на базі сучасних ІКТ, їх організації і впровадження.

Нині головним призначенням сучасних книгозбірень є надання інформації різним групам суспільства, тому вони запроваджують в бібліотечне виробництво інноваційні форми діяльності.

Інформаційно-бібліотечне обслуговування – об’єднання усіх видів діяльності бібліотечного закладу із задоволення запитів користувачів, шляхом надання бібліотечних послуг. Воно будується на сполученні традиційних і нетрадиційних форм роботи. Робота в автоматизованому режимі з використанням найновітніших технологій і є нетрадиційною формою обслуговування користувачів. Завдяки сервісам й технологіям Інтернету виникають та розвиваються нові форми та напрями інформаційно-бібліотечного обслуговування.

Як успішно зазначає академік О. Онищенко, «сучасна бібліотека не повинна зациклюватись на одному виді інформації – друкованої, книжкової. Оскільки перетвориться в музей. Сьогодні всі бібліотеки мають справу з різними ресурсами – рукописними, друкованими на папері, на електронних носіях. У найближчій перспективі бібліотеки бачаться як досвідчений «посередник» між майже без меж ним потоком інформації і користувачем. Особлива роль від водиться нині інформації про інформацію, і роль бібліотекаря в інформаційній революції невпинно зростає» [49, с. 5].

 В. Б. Антипова підкреслює, що в сучасних дослідженнях бібліотекознавців бібліотечно-інформаційне обслуговування розглядається з позицій соціально-комунікаційного середовища. Вона акцентує увагу на тому, що «застосовуючи діяльнісний підхід, підкреслюється активність користувача в інформаційному процесі та суспільна затребуваність як змісту, так і форми тієї або іншої комунікації. Концептуальний аналіз визначеної проблеми доводить, що на сучасному етапі розвитку бібліотечної справи існує дві взаємопов’язані між собою моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування: традиційна (вертикальна) та інноваційна (горизонтальна)» [1].

Комунальний заклад «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» у наданні послуг користувачам використовує і вертикальну модель з традиційним одностороннім обслуговуванням «бібліотекар-користувач» та горизонтальну модель, яка тримається на гуманізмі та направлена на відкритий вільний доступ до інформації за допомогою сучасних технологій, завдяки яким надається можливість залучатися до усіх бібліотечних процесів, приймати участь у створенні, обговоренні інформаційних ресурсів.

Інформаційно-бібліотечний сервіс в публічній бібліотеці здійснюється за видами індивідуальне, групове та масове (фронтальне). За формами проведення – це майстер-класи, семінари, бібліографічні огляди, документальні фільми, презентації. Сучасні форми роботи, диференційований підхід до користувачів – все це позитивно характеризує діяльність публічної бібліотеки.

Історія комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» починається з 16 грудня 1961 року, коли установа прийняла своїх перших читачів в маленькому приміщенні на вулиці Польовій та штатом у 2 одиниці. У 1964 році, у бібліотеки з’явилося постійне приміщення за адресою: проспект Радянський (нині Центральний), буд. 54; постійно зростали книжкові фонди, збільшувався штат співробітників, по місту і його околицям відкривалися філії. У 1969 році бібліотека удостоєна звання «Бібліотека відмінної роботи». У 1975 році, після централізації мережі державних масових бібліотек, бібліотека стала Центральною міською бібліотекою централізованої бібліотечної системи м. Сєвєродонецька з 11 філіями. У 1997 році рішенням виконкому м. Сєвєродонецька здійснена децентралізація бібліотек, завдяки чому в місті залишилися три центральні бібліотеки: Центральна міська бібліотека для дорослих, Центральна міська бібліотека для юнацтва, Центральна міська бібліотека для дітей, і три філії в селищах Борівське, Воєводівка, Сиротине.

У 2009 році рішенням сесії Сєвєродонецької міської ради створено комунальний заклад «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» шляхом виділу з відділу культури Сєвєродонецької міської ради, його структурного підрозділу «Центральна міська бібліотека для дорослих. [56]

У своїй роботі публічна бібліотека керується Статутом, колективним договором, правилами внутрішнього трудового розпорядку, положеннями про структурні підрозділи відділів, що входять до комунального закладу, правилами надання доступу до Інтернету, річними та щомісячними планами роботи, посадовими інструкціями бібліотекарів.

Основні ціль діяльності Закладу – створення сприятливих умов для реалізації конституційних прав громадян на вільний доступ до інформаційних ресурсів, задоволення і формування їх культурних та духовних потреб, виховання культури читання.

Основними завданнями бібліотечно-інформаційного закладу є:

– надання якісного та оперативного бібліотечно-бібліографічного та інформаційного обслуговування користувачів публічної бібліотеки;

– удосконалює форми і засоби бібліотечної та інформаційної роботи на основі сучасної ІКТ;

– формує бібліотечний фонд відповідно до інформаційних потреб всіх категорій користувачів;

– збереження та формування краєзнавчих фондів та місцевих видань.

У сучасній структурі комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» функціонує: відділи абонемента, інформаційного сервісу та дозвілля, в який входять сектори: довідково-бібліографічна служба, книгосховище, соціально-правової інформації та універсальних фондів, періодичних видань, літератури з мистецтва, інформаційно-комп’ютерних послуг, комплектування фондів та ведення каталогів [56] (див. Додаток А).

Публічна бібліотека здійснює для користувачів безоплатні інформаційно-довідкові послуги:

– безмежний доступ до законодавчої юридичної бази, яка містить нормативно-правові документи законів, постанов, а також аналітичну, консультаційну, довідкову та оглядову інформацію з питань законодавства;

– доступ до інформаційних ресурсів світу завдяки мережі Інтернет;

* курси комп’ютерної грамотності для громадян похилого віку;

– допомога в отриманні документів в тимчасове користування з фондів інших бібліотек по міжбібліотечному абонементу;

– отримання про нові надходження інформаційних ресурсів до публічної бібліотеки.

Публічна бібліотека на даний час є справжнім інформаційно-культурним центром міста, тому що не тільки перебуває носієм інформації, а й своєрідним зв’язком з минулим, оскільки зберігає багато пам’яток культури.

Нині це багатофункціональний заклад, що перебуває у постійному пошуку сучасних, результативних, інноваційних форм обслуговування користувачів. Бібліотечний фонд книгозбірні нараховує приблизно 162 тис. екземплярів книг та щороку поповнюється за рахунок місцевого бюджетного фінансування, державного проекту «Українська книга», дарунків від авторів, видавництв та користувачів закладу. Щороку бібліотечно-інформаційний заклад відвідують понад 10 тис. користувачів [56].

Так, аналіз діяльності комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» показав, що в сучасних реаліях бібліотечно-інформаційне обслуговування не може здійснюватися без вивчення інформаційних потреб, ступеня їх задоволення, визначення необхідності запропонованих ресурсів і сфери бібліотечних послуг, рівня інформаційної культури користувачів. Тобто, працівники публічної бібліотеки в своїй роботі використовують дослідження інформаційних потреб користувачів, такі як анкетне опитування, аналіз книжкових та читацьких формулярів, читацьких вимог на літературу, метод соціального портретування.

 Суттєвий вплив на розвиток сучасних форм роботи комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» справляють матеріально-технічні, правові проблеми, а також ті, що пов’язані з недостатнім осмисленням інформаційних можливостей сучасної бібліотеки з боку користувачів, та неповним розумінням особливості роботи закладу в умовах формування сучасного інформаційного ринку.

Дослідниця Т. Коваль вважає, перебудова діяльності бібліотек в сфері інформації зумовила виробництво послуг по заявкам користувачів за основними правилами та основами маркетингу. В українські бібліотечні заклади маркетинг прийшов в останнє десятиліття ХХ століття, як результат легалізації ринкових відносин. Вона акцентує, що маркетинг «став складовою частиною широкомасштабної кампанії переходу бібліотек на економічні методи управління поряд з іншими поняттями нового господарського механізму – платними послугами, позабюджетними джерелами існування тощо»[37].

Більшість дослідників вважає, що «трансформація традиційної бібліотечної діяльності, приведення її у відповідність із новими суспільними запитами інформаційного обслуговування – ці завдання постали перед бібліотечним співтовариством через стрімке поширенням електронних інформаційних технологій. Інтернет ставав серйозним конкурентом бібліотечним установам як традиційним центрам збереження всього виробленого суспільно значущого масиву інформації і, що головне, – як базі практичного використання інформаційних ресурсів, потрібних для розвитку суспільства. Тож проблема визначення їхнього нового місця в суттєво оновлюваній інформаційній системі суспільства набувала все більшої гостроти»[65, с. 185].

Сьогодні інноваційна діяльність комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» є одним з провідних напрямків роботи. За ініціативою фахівців закладу розроблено веб-сайт книгозбірні задля інформаційної роботи з користувачами, популяризації культури читання серед громади міста, для покращення якості надання бібліотечних послуг. Заклад зареєстрован в соціальних мережах «Fasebook», «В Контакте», «Twitter», має поштову скриньку, в установі працює декілька WF-зон, які дають змогу користуватися ноутбуками, планшетними комп’ютерами та мобільними телефонами.

З появою мережі Інтернет можливості інформаційно-бібліографічного обслуговування стають необмеженими, завдяки підвищенню якості обслуговування користувачів. Особливо це стосується при використанні мультимедійних технологій у проведенні масових заходів. Саме презентації, які демонструються на мультимедійному проекторі, відеофільми, фотоматеріали дозволяють підвищити інформативність та наочність масових заходів та мотивує користувача до поглибленого вивчення інформації по темі заходу. Також, серед переваг сьогодення є те, що користувачі та фахівці бібліотек мають можливість використовувати систему каталогів як у традиційному так і електронному вигляді.

На жаль, вивчення сучасного стану інформаційних послуг комунальному закладі «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» показує, що сьогодні відвідувачі книгозбірні ще не мають можливості скористатися електронним каталогом та електронною базою даних. Але завдяки розширенню бібліотечно-інформаційних послуг на основі удосконалення традиційних і засвоєння нових бібліотечних форм і методів роботи, публічна бібліотека має можливість створення інноваційних продуктів, а саме створення власних інформаційних продуктів (бібліографічних оглядів, дайджестів тощо), електронної аудіо- та відеоінформації, мультимедійних продуктів, програмних продуктів та ін. Так, за творчої ініціативи працівників публічної бібліотеки створюються короткі відеоролики буктрейлери, мета яких спонукати до прочитання книги та які користувачам можуть знайти на бібліотечному веб-сайті та блогах.

Одним з основних видів інформаційних продуктів публічної бібліотеки є підготовка та випуск друкованої бібліографічної інформації: календарів пам’ятних дат, бібліографічних покажчиків, біобібліографіних довідок, бібліографічних баз даних, каталогів (див. Додаток Б, В).

 Як визначають дослідники, за останні десятиліття помітно змінилася бібліографія, а саме збагатилось коло об’єктів бібліографії, нині вона охоплює різні галузідіяльності людини, насамперед перетворилась технологія підготовки та підвищилась якість бібліографічної продукції, оперативність її утворення та розповсюдження. Але основна мета бібліографії залишилася незмінною – надання інтелектуального доступу до джерел знання.

Нині, коли відбувається зміна моделей діяльності бібліотечних закладів, яка допомагає удосконаленню бібліотечного виробництва, збільшенню обсягу управлінських робіт, а темпи підвищення продуктивності праці управлінського персоналу не можуть задовольнити потреби виробництва і сервісу, бібліотечні менеджери вищого рівня управління тільки розпочали впровадження в роботу елементів стратегічного менеджменту (стратегічне планування, SWOT-аналіз), інноваційного менеджменту (бенчмаркінг, контролінг, реінжиніринг, фандрейзінг).

Оптимізація бібліотечної роботи публічної бібліотеки в сучасних реаліях здійснюється шляхом маркетингового підходу, завдяки якому здійснюється постійне формування бібліотечного попиту, планування обсягу та асортименту бібліотечно-інформаційних послуг. Впровадження бібліотечного маркетингу є запорукою успішної діяльності книгозбірні, тому що він пов’язаний з інноваційною діяльністю публічної бібліотеки, а саме вивчає потреби в інноваціях та ймовірність їх реалізації, організацію просування інновацій на попит бібліотечних послуг та розробку інноваційної стратегії.

Так, однією із запозиченою інноваційною технологією з досвіду світових бібліотек є бенчмаркінг, який потрібен для постійного моніторингу, оцінки та забезпечення інформаційних потреб користувачів та стратегічного планування діяльності бібліотечного закладу з використанням найсучасніших технологій. Для бібліотечно-інформаційних закладів України застосування бенчмаркінгового підходу є досить новим напрямком для поліпшення їх діяльності, тобто це механізм порівняльного аналізу ефективності діяльності конкретної бібліотеки з показниками інших, успішних бібліотек-лідерів. Саме цей підхід допомагає відстеженню ідей, гідних копіювання. Практика показує, що таким чином можливо заощадити час на створення чогось особливого.

Прикладом бенчмаркінгу є введення в комунальному закладі «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» індивідуального дистанційного обслуговування людей з особливими потребами, яке скеровано на надання цій категорії населення рівних з іншими можливостей доступу до всіх видів знань та інформації.

Проектна діяльність, інакше фандрейзінг – це процес пошуку додаткового фінансування, тому що будь-яка інновація починається з креативної ідеї, на реалізації якої потрібні грошові кошти. Проектну діяльність бібліотечних закладів рахують інноваційним видом бібліотечного обслуговування, що розвивається в напрямку пристосування діяльності книгозбірень до особливої інформаційної стадії розвитку суспільства.

Завдяки проектам програми «Бібліоміст» публічна бібліотека стала переможцем конкурсу «Організація нових бібліотечних послуг з використанням вільного доступу до Інтернету» і отримала 3 спеціалізованих комп’ютерних місця для користувачів закладу, що дало можливість відкрити **Центр вільного доступу до мережі Інтернет.** Відвідування ярмарків бібліотечних інновацій, при підтримці програми «Бібліоміст», фахівцям публічної бібліотеки мали можливість ознайомитися з досвідом роботи провідних бібліотек України та набути позитивного досвіду та нових знань для участі у нових проектах.

Суспільні зв’язки публічної бібліотеки з громадськістю здійснюються через структуру паблік рилейшнз, що є управлінським елементом інформаційного менеджменту закладу. Фахівці книгозбірні творчо співпрацюють з представниками державних і громадських організацій, які допомагають їм здійснювати бібліотечні проекти. Так, завдяки участі у міні-проектах при підтримці партнера закладу Кризового медіа-центру «Сіверський Донець» книгозбірня виграла міні-грант на придбання палатки та меблів для бібліотечних акцій на вулицях міста.

Реклама є функцією комунікаційної діяльності бібліотечно-інформаційних закладів, адже вона грає вирішальну роль у поширенні бібліотечних ресурсів. Вона є однією з систем комунікації, завдяки якій підвищується інтерес користувача до нових бібліотечних послуг та ресурсів та формує позитивний імідж бібліотеки.

Бібліотечна реклама нерозривно зв’язана з практичною діяльністю комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека». Фахівці установи втілюють нові ідеї в реальність, стараючись засобами реклами показати всі напрями своєї діяльності, привабити розмаїттям інформаційних послуг реальних і майбутніх відвідувачів (див. Додаток Д). У закладі соціальна реклама ведеться, як правило, через наочну популяризацію (стендова реклама, книжкові виставки,) та усну популяризацію (інформаційно-бібліографічні огляди, тематичні вечори, презентації книг, літературні вечори, новинки періодичних видань, диспути та ін.).

Рекламна стратегія закладу – це резюме, на основі якого користувачі утворюють свою думку про книгозбірню. Важливою частиною фірмового стилю публічної бібліотеки є офіційний бланк, буклети, закладки, листівки, флаєри, візитки.

Фахівці КЗ «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» надають вагомого значення створенню друкованої реклами та розробляють власними силами поліграфічну друковану рекламу: буклети, візитки, закладки, запрошення, листівки, календарі, каталоги, буклети, оголошення, пам’ятки, плакати, прайс-листи, проспекти, путівники по каталогах – тобто саме з тієї продукції, з якої розпочинається знайомство з публічною бібліотекою. А також вони готують іміджеві матеріали: прес-релізи, прес-анонси, статті, публікації, зауважуючи на новизні інформації, завдяки чому підтримуються тісні контакти із представниками ЗМІ, культури, освіти, громадськими об’єднаннями та творчою інтелігенцією.

Бібліотечний заклад проводить рекламу бібліотечних послуг на всі державні свята, такі наприклад, як День Конституції, День Незалежності України, Свято книги, День міста, проводять виставки нових надходжень, акції, флешмоби, різноманітні майстер-класи, квести «Мандруємо бібліотекою», інформаційні ярмарки. Цікаві сучасні форми роботи по просуванню книги привертають молоде покоління користувачів. Так з’явилась у бібліотеці нова послуга безкоштовного обміну книгами Міжнародного руху буккросингу «Світ мандруючих книг», завдяки якій користувачі залишають непотрібні прочитані книги з власних бібліотек для обміну з іншими. Дієвою рекламою діяльності публічної бібліотеки є вже традиційна акція «Подарунок бібліотеці» до Всеукраїнського дня бібліотек, під час якої будь-який користувач може дарувати книжки, передплату на періодичні видання та презентувати їх закладу.

Масові заходи, які проводить заклад завдяки актуальному змісту та нетрадиційним назвам завжди різноманітні, креативні, насичені корисною інформацією. Творчий підхід простежується при оформленні книжкових виставок, завдяки використанню айстоперів, які привертають увагу користувачів незвичними назвами, яскравими кольорами, деталями оформлення.

Виставкова діяльність, яка є однією з основних складових роботи з користувачами, за допомогою якої книгозбірня інформує про нові надходження, забезпечує популяризації бібліотечного фонду та привертає увагу до читання. На книжкових виставках публічна бібліотека для привернення уваги потенційних користувачів використовує візуальні елементи ай-стопери, головна мета яких привернути увагу цікавою рекламою та закликом до читання конкретних книг. Проводять вони і виставки-інсталяції, на яких демонструють вироби декоративно-прикладного мистецтва користувачів закладу в техніці орігамі, квілінг, витинанки, бісероплетіння, українські ляльки-мотанки, які безперечно не можуть залишили байдужими жодного відвідувача книгозбірні. Фахівці бібліотеки вважають, що успіх реклами закладу, залежить від фахового рівня бібліотекарів, ерудованості, творчого підходу до справи.

А найкращою рекламою бібліотечного закладу має бути стиль її бібліотечно-інформаційного обслуговування, якому характерний професіоналізм, знання психології та головне бажання допомагати кожній людині яка має в цьому потребу.

Інформаційна реклама закладу про її роботу та послуги постійно відновлюється на веб-сайті публічної бібліотеки та в соціальних мережах Твиттер, Фейсбук, де створені сторінки та групи. Для просування закладу у цифровому просторі використовується бібліотечний блог, що дозволяє публікувати огляди й рецензії нових книг та надає користувачам свободу для обговорення прочитаної книги. Фахівці публічної бібліотеки проводять великий об’єм масової роботи – презентації книг земляків, святкові та розважальні програми, інтерактивні заходи, творчі зустрічі з письменниками та краєзнавцями. Самою бажаною формою організації дозвілля для користувачів книгозбірні залишаються розважально-конкурсні програми, такі як «А, ну-ка дедушки» до дня Людей похилого віку, «Новий рік вже на порозі», «Масляна іде – свята веде» для всіх вікових категорій користувачів публічної бібліотеки, на яких будь-який бажаючий, окрім гарного настрою, може виграти невеличкі приємні подарунки від закладу.

Ці заходи впливають на ставлення міської влади та громади до публічної бібліотеки, сприяють підвищенню престижу закладу та допомагає шукати благодійників. Позитивний вплив на імідж книгозбірні мають безкоштовні майстер-класи, ознайомчі екскурсії для дитячих садочків та учнів загальноосвітніх шкіл, що дає закладу нових користувачів відділу послуг.

Бібліотечно-інформаційні заклади як складова інформаційно-комунікаційної інфраструктури інтернет-середовища виконують з часом помітну роль в системі електронного спілкування населення і влади, формування баз даних оперативної інформації про роботу владних структур і забезпечення вільного доступу користувачів книгозбірні до них.

Для підвищення обізнаності громадськості про діяльність органів місцевого самоврядування при КЗ «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» працює **Центр регіональної інформації, Пункт доступу громадян**, де спільнота має можливість отримати інформацію органів місцевої державної влади та дізнатись, яким чином можна долучитись та впливати на законодавчий процес. Змінилися і традиційні форми краєзнавчої роботи публічної бібліотеки, які призначені для популяризації краєзнавчих інформаційних ресурсів, розкриттю культурної спадщини рідного краю, його традицій, творчості його видатних земляків, допомоги користувачам в кращому пізнаванні своїх коренів, залучення до бібліотеки відвідувачів. Не зважаючи на те, що у краєзнавчій діяльності є багато проблем, пов’язаних саме дефіцитом краєзнавчої літератури, в повсякденну практику входить створення краєзнавчих бібліографічних продуктів (див. Додаток Г), колекцій мультимедійних краєзнавчих ресурсів на різноманітті теми, які містять фотоматеріали, цифрові копії неопублікованих документів про події минулого та сьогодення краю.

Як показує практичний досвід роботи з користувачами, сьогодні бібліотекарям потрібно бути і педагогами, і психологами, і масс-медіа, вони повинні грамотно і успішно вести свою рекламу, робити все від них залежне, щоб посилити роль бібліотечних закладів у суспільстві, створити сприятливе соціальне оточення, вдосконалити її діяльність.

Серед насущних проблем в роботі бібліотечно-інформаційного закладу можна назвати швидкий темп розвитку у світі множильної техніки, які призвели до зменшення кількості відвідувань не тільки в КЗ «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека», а й більшості публічних бібліотек України та світу. Криза читання захопила не тільки нашу країну, а й країни Європи, Сполучені штати Америки. Нині практично вся робота бібліотечно-інформаційних закладів направлена на віртуальну сферу.

Тобто, на практиці бібліотечні заклади України, скоротивши традиційне обслуговування користувачів, багато сил і часу застосовують на розвиток електронних ресурсів, їх розповсюдженню, організацію доступу до них та оптимальних умов використання. Звідси виникає основна проблема цієї кропіткої роботи, а саме в статистичному обліку, її достовірності.

Електронні інформаційні ресурси різних видів, які користуються підвищеним попитом у користувачів бібліотек докорінно змінюють традиційне уявлення про читацьку діяльність, основною рисою якої стають нові методи роботи з інформацією, орієнтовані на швидкий перегляд електронних джерел, пошук конкретної інформації та повнотекстових документів, анотацій, статистичних даних. Саме цілодобова доступність електронної інформації заохочує підвищення користувацької активності та збільшення обсягів їх використання, що вимагає раціональної політики щодо формування ресурсної бази обслуговування з урахуванням інформаційних потреб користувачів та затребуваності ресурсів, представлених в електронній формі.

Теоретичний аналіз цілого ряду наукових публікацій засвідчив, що однією з найактуальніших проблем в бібліотечному обслуговуванні є забезпечення саме інформаційних потреб користувачів.

І як свідчить аналіз практичної діяльності комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека», сьогодні книгозбірня має можливість надавати сервісні послуги з пошуку інформації; прийому та передачі електронних повідомлень; послугами глобальної мережі Інтернет; пошуку інформації; запис інформації на будь-які носії; розмноження на принтері; сканування; копіювання та ін. Але, на жаль, книгозбірня лише на 50% задовольняє інформаційні потреби користувачів міста, тому що нестабільна ситуація у виділенні коштів з місцевого бюджету на передплату та придбання сучасної літератури дійсно призводить до втрати реальних та потенційних користувачів бібліотечного закладу. Але новітні інноваційні форми роботи стали невіддільною частиною життя книгозбірні, які допомагають закладу запроваджувати за допомогою ІКТ сучасні бібліотечні сервісні послуги, удосконалювати модель сучасної бібліотеки, формувати позитивний імідж серед суспільства та громади.

Сьогодні комунальному закладі «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» практикує поєднання традиційних форм бібліотечної роботи з оновленими сучасними методами, щоб показати можливості сучасної книгозбірні, наявні інформаційні ресурси та послуги. Змінилося значення соціальної ролі бібліотечно-інформаційного закладу.Якщо раніше книгозбірня в основному виконувала просвітницьку та ідеологічну роль, то нині інформаційну та освітню. Перехід до сучасних технологій, формування та розвиток власних електронних ресурсів здійснюється повільно, за підтримки прийняття інформаційних рішень, обумовлених збільшенням соціальних потреб.

Тобто, ціль будь-якої інновації є пошук, розуміння, формування та впровадження нововведень у бібліотечно-інформаційному закладі, яка виходить за рамки звичних традицій і виводить діяльність книгозбірні на якісно новий рівень.

**3.2. Шляхи вдосконалення нових форм і методів обслуговування в бібліотечно-інформаційному закладі**

Нажаль сьогодні бібліотечні заклади поступово здають свої позиції як основного джерела документальної інформації. У сучасної людини є можливість вибору між зверненням у реальну бібліотеку та дистанційних ресурсів Всесвітньої мережі. Це пов’язано з незмірно меншими витратами часу та сил, тому і надалі можна спрогнозувати, що перевага надаватиметься Інтернету, що як наслідок скажеться на зміні змісту бібліотечної роботи.

Як показує аналіз дослідження наукових публікацій, фахівці провідних наукових бібліотек України вже досить тривалий час здійснюють активне освоєння нових інформаційних технологій, поцифрування документів та формування тематичних електронних колекцій. Вирішення проблем зберігання інформації, накопичених попередніми поколіннями знань, тісно пов’язано з технологіями зберігання, обліку, розмежування доступу, введенням в обіг нових одиниць зберігання, створенням нових знань на основі вже існуючих. Для результативної роботи бібліотечно-інформаційних закладів України у сучасному інформаційному світі немаловажним є відповідне поліпшення існуючої законодавчої бази, відродження міжнародного інформаційного співробітництва у сфері ефективної комунікації, ґрунтовне впровадження міжнародних стандартів бібліотечного обслуговування та праці фахівців бібліотечної галузі.

Міністерством культури України розроблено Стратегію розвитку бібліотечної справи до 2025 року в Україні «Якісні зміни бібліотек задля забезпечення сталого розвитку України», яка охоплює аналіз сучасного стану та розкриває проблеми бібліотечної справи в Україні; показує на які переваги діяльності бібліотек в умовах якісних змін потрібно акцентуватися; деталізує напрями розвитку бібліотечної справи, завдання та очікувані результати від їхньої реалізації [55].

## Саме тому, можна вважати прийняття Стратегію розвитку бібліотечної справи серйозним кроком у розвитку бібліотечної галузі, фундаментом якої є створення умов для загальної доступності інформації. Насущними на даний час залишаються питання оцифрування документів та створення цифрових бібліотек, дослідження різних способів перенесення інформації на непаперові носії. Під час організації роботи зі створення фонду цифрових копій документів виникає ряд питань: організація поповнення, зберігання, обліку, представлення інформації та системи пошуку; забезпечення системи захисту та розділення доступу до інформації; створення єдиної інформаційної системи.

Вітчизняна дослідниця К. Лобузіна вважає, що «створюючи електронні та цифрові бібліотеки можливо знищити інформаційну нерівність серед користувачів, проблему доступу до знань та дистанційного навчання. Електронні бібліотеки забезпечують інформаційні комунікації сучасною оперативною документною інформацією, а цифрові фонди вводять у науковий та культурний обіг ретроспективні документальні джерела. Комплексне представлення цих ресурсів у єдиному бібліотечному просторі одночасно забезпечує ефективне поточне інформування та долучає користувачів до пам’яті суспільства»[40, С.180].

Однак, на практиці виявляється, що навіть наукова електронна бібліотека Національної бібліотеки України ім. Вернадського надає тільки онлайновий доступ до бібліографічних описів та анотацій документів, а самі повні тексти доступні лише в читальних залах у локальному режимі, що блокує доступ до документів віддалених користувачів. Але, не зважаючи на це, новий бібліотечний сервіс пошуку наукової інформації та відкритий доступ до повнотекстових версій наукових публікацій забезпечили велику популярність інформаційного сервісу «Наукова періодика України».

Тому майбутньою перспективою подальшого розвитку роботи бібліотек повинен бути доступ до повнотекстових електронних архівів віртуальних бібліотек, більш активне впровадження в бібліотечну діяльність передових електронних технологій, що буде сприяти підвищенню чисельності дистанційних користувачів.

Адже, на жаль, інноваційні процеси в Україні у бібліотечно-інформаційних закладах уповільнюються рядом факторів: недостатність державного фінансування бібліотек; відсутність системи просування нових інформаційних послуг; недоліки у співдії структурних підрозділів книгозбірні; нестача належної кваліфікації співробітників. Вирішення цих проблем на практиці непросто здійснити, тому що це цілком залежить від підтримки бібліотечних установ з бюджету держави, від підвищення ефективності наукових досліджень у бібліотечно-інформаційних закладах, від людського фактору, а саме від представників органів влади загальнодержавного та регіонального рівнях, а також від якості організації науково-методичної роботи щодо вдосконалення дистантних способів інформування, бібліотечної реклами та менеджменту. При застосуванні в бібліотечно-інформаційних закладах методів бенчмаркінгу з використанням інформаційно-комунікаційних технологій потрібно проведення досліджень, таких як порівняльний аналіз ресурсів провідних бібліотек, вивчення найефективніших досягнень передових бібліотек, впровадження отриманих результатів в реальну роботу бібліотеки, тестування нових інновацій. Тобто, все це допоможе займати прогресивні позиції серед конкурентів в інформаційно-комунікаційних закладах та створити позитивний імідж установи.

Як свідчить практичний аналіз роботи комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» книгозбірня використовує некомерційний бібліотечний маркетинг, що дозволяє якнайкраще задовольнити потреби реальних користувачів та сприяє позитивному іміджу закладу. Маркетингова стратегія в обслуговуванні користувачів заснована на принципі створення продуктів і послуг, які користуються найбільшим попитом у відвідувачів публічної бібліотеки. Нажаль заклад не використовує прогресивний економічний підхід, ще не вміє продавати свій товар, тобто якісну інформацію в аналітико-синтетичної обробці, що передбачає тісні зв’язки з користувачами.

Переважно, саме завдяки комерційному бібліотечному маркетингу бібліотечна галузь може вижити у важкі часи, коли бюджетне фінансування істотно скорочується. Цієї мети можна досягти завдяки аналізу та реальної оцінки існуючих бібліотечних послуг і їх постійного вдосконалення. Так відмовившись від послуг, що є несучасними та користуються низьким попитом потрібно створювати нові актуальні інформаційно-бібліотечні продукти та послуги соціально-громадського спрямування, що дозволить вийти на новий рівень бібліотечного обслуговування користувачів, завдяки якісного та швидкого доступу до інформації та знань, доступності цих послуг, можливості використання інформаційних ресурсів і сервісів у дистанційному режимі, що сприяє поширенню реальних та потенційних користувачів бібліотеки.

Нині масова робота комунального закладу (КЗ) «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» вражає нетрадиційними підходами до їхньої організації та проведенні, що надає їй нового змісту й форм практичного втілення, завдяки своєї інформаційної насиченості, інноваційності, креативності та різноманіттям форм. Книгозбірня постійно змінює напрями, функції та завдання, пов’язані з удосконаленням масового обслуговування як у стінах закладу, так і за його межами. Серед бібліотечних послуг, популярніших в останній час, стала інформаційна допомога у пошуку роботи переселенцям та ветеранам антитерористичної операції, яка допомагає безробітним людям шукати вакансії, створювати резюме та відправляти їх роботодавцям.

Щоб привернути увагу користувачів до бібліотечно-бібліографічних ресурсів та послуг бібліотечним закладам потрібно активніше впроваджувати в свою практичну діяльність рекламу, паблік рілейшнз (зв’язки з громадськістю). Адресна бібліотечна реклама (візитівки, буклети) потрібна для поширення інформації про книгозбірню та збільшенню попиту на її товари та послуги. Завдяки онлайновим маркетинговим комунікаціям бібліотеки, а саме бібліотечному веб-сайту, сторінкам і групам в соціальних мережах, блогах, фото-та відео сервісах інформаційні продукти можуть залишитися у свідомості користувачів і сприятимуть стимулюванню попиту на ці послуги.

Сьогодні з’явилися нові можливості у взаємодії бібліотек з усіма суб’єктами суспільства: користувачами, органами влади, громадськими організаціями, бізнес-структурами, видавництвами, іншими бібліотеками, а також з вітчизняними та закордонними благодійними фондами. Провідним напрямом розвитку інформаційного обслуговування бібліотечних закладів повинна бути партнерська взаємодія між бібліотечно-інформаційними закладами та державними органами влади. Партнерство допомагає у вирішенні таких гострих соціальних проблем, а саме покращення комплектування бібліотечних фондів, вдосконалення інформаційного обслуговування користувачів бібліотек, співпрацю у різноманітних проектах громади. Соціальне партнерство це і різноманітна співпраця з закладами освіти, культури, з державними органами влади, громадськими організаціями, інформаційними організаціями, з іншими бібліотеками.

Для комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» завжди були найважливішими зв’язки з громадськістю, тому що ці заходи сприяють позитивному іміджу бібліотеки та її істотної ролі для громади міста. Ці заходи проводяться через мас-медіа (газети, телебачення, радіомовлення, тощо) і розглядаються як один з суттєвих видів рекламної діяльності бібліотечної галузі.

Отже, «основним завданням бібліотеки при взаємодії з органами влади та управління є не тільки бібліотечне, довідково-бібліографічне обслуговування співробітників відповідних структур, а саме інформаційне забезпечення процесів прийняття найбільш оптимальних управлінських рішень у галузі політичного, економічного, соціального регулювання проблем життєдіяльності держави. Це означає, що представники органів державної влади отримують не лише потрібну їм інформацію, а й нове знання через накопичення, збереження й доступ до знання, а також його аналіз, синтез і трансформацію» [65, с.140].

 Ще одна з найгостріших проблем інформаційно-бібліотечних закладів при впровадженні інновацій і осучаснення її діяльності є імідж бібліотечної професії. Через «старіння» бібліотечних кадрів дуже критично стоїть питання нестачі в молодих висококваліфікованих кадрах саме з фаховою освітою: бібліотекарів, бібліографів, каталогізаторів, а також фахівців із упровадження нових інформаційних технологій. В Україні зараз налічується близько 35 тисяч спеціалістів бібліотечної сфери, а лише чотири університети країни випускають щорічно лише 200 молодих фахівців, тому що обсяги державного замовлення на підготовку саме бібліотечних фахівців дуже невеликі, що і є великою проблемою. Така маленька кількість спеціалістів не може задовольнити кадрові проблеми всіє бібліотечної галузі держави. З цього можна зробити висновок, що тенденція до старіння бібліотечних кадрів України залишається без змін, без молоді, що володіють знаннями і є носіями інновацій у сфері культури.

За матеріалах дослідження Т. Богуш «кваліфікація фахівців бібліотечної сфери не відповідає вимогам часу, а саме кадри старішають, молодь не йде працювати до бібліотек, тому що вимоги до професії виросли, а нормативи оплати праці залишаються без змін понад 30 років і пов’язуються з навантаженням читачів на одного бібліотекаря. Тому часто щоб елементарно вижити, бібліотекар повинен включати до числа читачів усіх жителів регіону, що називається «і мертвих і живих». Проблеми з комплектуванням фондів не сприяють зростанню якості обслуговування. Оснащеність бібліотек технічними засобами не влаштовують їх читачів. Це вже не протиріччя між бажаним і реальним, а криза яка буде щорік зростати. Адже інформатизація йде вперед, а бібліотеки безнадійно відстають» [7, с.12].

Практичний досвід, на прикладі комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека», де деякі «старі» бібліотечні фахівці працюють у консервативному стилі показав, що це дійсно призводить до інертності, гальмування інноваційних процесів, тому що їм істотно не вистачає знань, необхідних для роботи з інформаційними технологіями. Випускники закладів культури неохоче йдуть в колектив закладу, тому що оплата праці на рівні мінімальної заробітної плати та неможливість на практиці щось змінити у бібліотечній сфері, вимагає випускників, які здобули бібліотечну освіту надавати перевагу сферам діяльності, не пов’язаним із бібліотечною, що остаточно руйнує імідж бібліотечної професії. Керівники бібліотечних закладів недооцінюють те, що молоді кадри також здатні зробити корисний внесок у розвиток бібліотеки завдяки власній енергії, генерації нових ідей, обізнаності в найсучасніших технологіях.

Тому однією з можливостей вирішення проблем дефіциту кваліфікованих кадрів у бібліотеках України є спільна праці адміністрацій навчальних закладів, які готують майбутніх фахівців та керівників бібліотек:

– проводити профорієнтаційну роботу серед учнів середніх шкіл, розкривати специфіку діяльності бібліотек та її перспективи в інформаційному суспільстві;

– створювати проекти, пов’язані з питаннями утворення, управління, збереження і використання цифрових ресурсів;

– розробляти і вдосконалювати програми з безперервної освіти, підвищувати кваліфікацію бібліотекарів завдяки сумісній діяльності навчальних закладів і бібліотек;

– розробляти та вдосконалювати навчальні плани, запроваджувати нові освітні курси відповідно до процесів, що відбуваються у бібліотеках;

– виявляти ініціативу в розвитку співпраці між викладачами навчальних закладів та бібліотекарями.

У бібліотечно-інформаційних закладах нині виник цілий комплекс проблем, пов’язаних з трансформацією послуг і ресурсів бібліотек під впливом поширення електронних технологій, з розвитком дистантних форм обслуговування користувачів бібліотечної сфери, що зумовлюється зростанням попиту на якісну соціально значущу інформацію та розширенням можливостей споживачів у оперативності отриманні інформації з фондів сучасної бібліотеки.

Шляхи вирішення цих проблем можуть бути знайдені вже у недалекому майбутньому, коли дистантні форми обслуговування користувачів стануть провідними в інформаційно-аналітичному забезпеченні всієї соціальної інфраструктури суспільства. Саме базовими вимогами до комп’ютерних фахівців бібліотек повинні бути: знання автоматизованих бібліотечних інформаційних систем, професійне знання каталогізації та інших бібліотечних технологічних процесів; володіти знаннями систем управління електронними ресурсами, слідкувати за новими тенденціями в галузі інформаційних технологій, що виходять за межі традиційних АБІС.

Тоді як бібліотеки нового типу, це ті в яких автоматизований облік видачі документів є на всіх пунктах обслуговування, створена віртуальна система обслуговування користувачів через веб-сайт бібліотеки, електронний каталог, віртуальна довідкова служба, яка деталізує практично всю роботу бібліотеки – від формуляра користувача, де він може побачити власну заборгованість, картотеки книгозабезпеченості, можливості замовити нове видання, а також копії електронної доставки документів, упровадження систематичного інформування користувачів про нові ресурси та послуги.

Аналіз практичної роботи сучасних бібліотечно-інформаційних закладів (на прикладі комунального закладу «Сєвєродонецької міської публічної бібліотеки») показав, що серед пріоритетних стратегій розвитку бібліотечної галузі особлива увага приділяється:

**-** посиленню ролі бібліотек-інформаційних центрів, в яких доступ до інформації є на безкоштовній основі, розробленню та реалізації національних програм з оцифрування, більш активному використанню інформаційно-комунікаційних технологій та продукування на їх основі сучасних послуг;

**-** розвитку інструментів, засобів і систем інформаційного менеджменту (проведення постійних моніторингів аналізу інформаційних потреб суспільства, проведення пілотних проектів);

**-** вдосконаленню інформаційно-комунікаційних технологій з метою розвитку освіти, науки, культури, комунікацій.

Отже, вирішення проблем бібліотечної галузі не може бути розв’язано однією бібліотекою, тому що загалом реформування бібліотечно-інформаційних закладів повинно відбуватися на державному рівні, а саме збільшення фінансування на оновлення матеріально-технічної бази, комплектування фондів бібліотек, передплату періодичних видань, виділення коштів для формування системи безперервної бібліотечної освіти, перегляд планових показників, норм і стандартів бібліотечної праці, зміна методів керування галуззю, створення віртуальної електронної бібліотеки, відкриття інформаційних центрів доступу до інформації в усіх бібліотечних закладах країни, тим самим гарантуючи конституційні права громадян України.

Так, реалізація інноваційних змін в бібліотечно-інформаційних закладах залежить від креативності, ініціативності окремих виконавців, керівників та від виконання існуючих планів і програм. Одним із способів вирішення проблем – є удосконалення вибіркового розповсюдження інформації, а саме створення електронної довідкової служби бібліотеки для обслуговування індивідуальних користувачів книгозбірень засобами інформаційно-комунікаційних технологій. Тобто, треба вміти донести те повідомлення, яке здобуте з інформаційних ресурсів, пояснити і застосувати на практиці – ось головне завдання сучасних бібліотек на відміну від користувачів, які шукають інформацію заради самої інформації.

Разом з тим, розвиток і удосконалення бібліотечних технологій – характерна основа для інноваційних зрушень, адже книгозбірні сьогодні є центром комунікаційних процесів, ланкою культурно-просвітницької діяльності, каналом зв’язку у глобалізованому інформаційному суспільстві. Тобто, нині бібліотечно-інформаційні заклади мають стати осередками поєднання достовірної, актуальної, якісної інформації для українського суспільства, та сприяти поліпшенню соціально-економічного життя громади.

Загальновідома тенденція до урізноманітнення й збільшення методів, засобів і майданчиків доступу до Всесвітньої мережі Інтернет як джерела оперативної інформації помічається і в вітчизняному інтернет-середовищі. Сьогодні прискореними темпами розкручується мобільний інтернет. Ринок мобільного зв’язку залишається основним фактором збільшення української телекомунікаційної сфери, проте він вимагає ініціювання високошвидкісних технологій. Мобільний Інтернет, за допомогою полегшеному доступу до послуг, зменшенню вартості на мобільні пристрої, високої хуткості з’єднання і передачі інформації, стає що далі більш загальновизнаним в нашій країні.

З погляду комунікативної суті бібліотечно-інформаційної діяльності закладів, її незначної міри комерціалізації популяризація фондів, послуг посередництвом соціальних медіа є модерним напрямком як бібліотечної діяльності, так і майбутніх наукових досліджень.

Отже, одним із найважливіших питань в українському суспільстві залишається розвиток бібліотечно-інформаційних закладів в умовах цифрового середовища, перехід на новий рівень інноваційного сервісу з використанням інформаційних технологій, основна позиція якого спрямована на потреби молоді та кваліфіковані бібліотечні кадри.

Тому фахівцям публічної бібліотеки треба направити інноваційну діяльність закладу на використання мобільного Інтернету, яке відкриє великі перспективи для вдосконалення дистанційного обслуговування користувачів. Завдяки сучасним мобільним інтернет-додаткам, які дають можливість майже безпосередньо обмінюватися текстовою інформацією, фото-, відеофайлами в режимі дійсного часу, вести телефонні бесіди (із закордоном так само), не користуючись послугами мобільного оператора, крім підключення до Всесвітньої мережі Інтернет.

Таким чином, проведений аналіз роботи КЗ «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» дає підстави щодо порівняння теперішнього стану бібліотечно-інформаційних закладів стосовно їхньої інноваційної діяльності в інформаційному просторі суспільства.

Тобто, серед перспективних шляхів вдосконалення нових форм і способів діяльності у комунальному закладі «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» можна назвати заходи щодо формування позитивного іміджу книгозбірні, а саме: зміцнення матеріально-технічної бази, фандрейзингу, або пошуку додаткових джерел фінансування для редизайну приміщення та осучаснення інтер’єру, бенчмаркінгу, розробки фірмового стилю книгозбірні, автоматизації бібліотечних процесів, використанні вітринної реклами установи, організації доступу користувачів до повнотекстових інформаційних ресурсів, розповсюдженню бібліотечно-інформаційних ресурсів та послуг за допомогою Інтернет-мережі, забезпечення сервісу «Віртуальна довідка», створення інформаційно-аналітичної продукції на замовлення користувачів, формування бази електронних ресурсів та електронного каталогу та забезпеченні доступу до них дистанційним користувачам через веб-сайт інформаційного закладу.

Найважливішим зараз для книгозбірні є пошук спонсорів, волонтерів які мають бажання в інвестуванні інноваційних проектів та їх здійснення, залучення невикористаних інформаційних ресурсів, що дозволить стати потужним інформаційним та соціокультурним закладом.

 Тобто, перспективи на подальшу інноваційну діяльність комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» мають бути поєднані з автоматизацію та упровадженням автоматизованого обслуговування користувачів, участі у бібліотечних проектах, формування нових форм праці в діяльність закладу та поновлення дійсних новими інноваційними методами, проведенням аналізу дієвості інноваційної діяльності за деякими напрямками праці бібліотечно-інформаційного закладу.

**ВИСНОВКИ**

На сучасному етапі розвитку суспільства переглядаються традиційні методи бібліотечно-інформаційної діяльності, виникає потреба поліпшення та збагачення застарілих теорій та практик для того, щоб найкращим чином відповісти на виклики сьогодення. Інновація в бібліотечній роботі – це формування нових прикладів діяльності книгозбірні, що виходять за рамки правил, виводячи фахову діяльність на принципово якісний рівень. Інноваційна діяльність може бути спрямована як на одержання нового бібліотечно-інформаційного продукту, так і на запровадження сучасних результативних технологій роботи. Головне в їх роботі – модернізація змісту діяльності книгозбірні.

У процесі виконання кваліфікаційної магістерської роботи послідовно розглянуті та проаналізовані наукові погляди на питання інноваційної діяльності бібліотечно-інформаційних закладів, досягнуто поставлену мету роботи, досліджено завдання, що постали перед інформаційно-бібліотечними закладами при впровадженні інноваційних технологій в процес надання бібліотечних послуг для користувачів комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека», які підтверджують гіпотезу дослідження.

Проаналізований категоріально-понятійний апарат дослідження не вирішує остаточно завдання розроблення терміносистеми інноваційної діяльності книгозбірень, адже розвиток бібліотечної галузі та впровадження в діяльність цих установ нових видів роботи зумовлює постійне виникнення нових форм взаємодії користувача з книгозбірнею та бібліотечно-інформаційними ресурсами, що потребує пошуку їх місця в системі бібліотечно-інформаційної діяльності з належним відтворенням у поняттєво-категоріальному апараті та поняттях.

Інновація в комунальному закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» наявна майже у всіх напрямках її діяльності, зокрема в масовій роботі, яка визначає загальність методів і форм організації сервісного обслуговування одночасно чималої кількості користувачів. На даний час бібліотечно-інформаційний заклад повинен постійно доводити доцільність свого існування, приваблюючи різноманітними інноваційними послугами, які сприяють залученню до книгозбірні нових користувачів. Тому вибір інноваційного шляху розвитку бібліотечно-інформаційного закладу – це усвідомлений вибір перетворення сенсу бібліотечної праці, що очікує енергійність та творчу ініціативу всього колективу. Сьогодні практично вся діяльність книгозбірні спрямована у віртуальне середовище. Це вимагає освоєння інформаційно-комунікаційних технологій задля вирішення питання акумуляції і збереження документів у різних форматах в інформаційному просторі України. Актуальною залишається проблема ефективного використання бібліотечно-інформаційних ресурсів в процесі соціальної комунікації, впровадження у бібліотечну практику інноваційних підходів та технологій з метою створення медіа-середовища для спілкування з користувачами.

Дослідження підтвердило, що реклама стає сьогодні важливим засобом інформування користувачів на веб-сайті, соціальних мережах бібліотечно-інформаційного закладу про їх досягнення, нові послуги й інформаційні ресурси та нерозривно пов’язана з практичною діяльністю книгозбірні. Успішність бібліотечної реклами обумовлюється кількістю відвідувачів книгозбірні та безперервністю звертань до її послуг та залежить від спільної праці, креативності та ініціативи колективу.

Аналіз практичної діяльності КЗ «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» свідчить, що сьогодні книгозбірня має можливість надавати сервісні послуги з пошуку інформації; прийому та передачі електронних повідомлень; послуги глобальної мережі Інтернет; запису інформації на будь-які носії; розмноження на принтері; сканування; копіювання та ін. Але, нажаль, на даний час заклад лише на 50% задовольняє інформаційні потреби користувачів, що обумовлено нестабільною фінансовою ситуацією, яка позначається на комплектуванні фондів та матеріальній базі книгозбірні. Все зазначене призводить до втрати реальних та потенційних користувачів бібліотечного закладу.

Практичний досвід показує, що книгозбірня вже розпочала втілювати в роботі закладу елементи стратегічного менеджменту, інноваційного менеджменту, які доводять неминучість дієвих змін в функціонуванні закладу, що підтверджує гіпотезу дослідження щодо ефективного впровадження інноваційних технологій в практику роботи закладу за умов використання та подальшого розвитку новітніх підходів маркетингу та менеджменту у сервісному обслуговуванні користувачів, які спрямовані на розвиток позитивного іміджу книгозбірні.

Стратегія подальшого розвитку інноваційної діяльності КЗ «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» повинна бути скерована на об’єднаний інформаційний мультиресурс та мультисервіс, тобто поєднана з автоматизацією та впровадженню автоматизованих послуг користувачам, більш активної участі у бібліотечних проектах, проведенням аналізу дієвості інноваційної діяльності за деякими напрямками праці книгозбірні, а саме: проектної діяльності, або фандрейзингу для редизайну приміщення та осучаснення інтер’єру; бенчмаркінгу, контролінгу, реінжинірингу, провайдингу, мобільного Інтернету, розвитку мобільних Інтернет-додатків, Інтернет-реклами, віртуального маркетингу, розробки фірмового стилю книгозбірні, використанні вітринної реклами установи, забезпечення віртуального сервісу, організації доступу до повнотекстових інформаційних ресурсів, створення аналітичної продукції на замовлення користувачів, формуванні власної бази електронних ресурсів та електронного каталогу та забезпеченні вільного доступу до них.

Результатом дослідження реального стану інноваційний діяльності комунального закладу «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека» є висновок про те, що сьогодні установа практикує поєднання традиційних форм бібліотечної роботи з оновленими методами, щоб продемонструвати можливості сучасної книгозбірні, фактичні інформаційні ресурси та послуги.

Отже, можна констатувати, що обслуговування користувачів цього закладу в інтерактивному режимі – найперспективніший напрям бібліотечного сервісу, що енергійно повинен розвиватися і тісно бути пов’язаним із забезпеченням вільного доступу до інформації та можливістю отримати її самостійно. Саме цей вид інноваційної діяльності книгозбірень є гарантією майбутнього входження країни в світове інформаційне суспільство, до процесу якого поступово долучається і комунальний заклад «Сєвєродонецька міська публічна бібліотека».

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Антипова В. Б. Концепция Web 2.0. URL : http://www.openclass.ru/node/2408 (дата звернення: 20. 11. 2019).

2. Башун О. В. Вплив маркетингу і фандрейзингу на трансформацію бібліотек. URL : http://www.vesna.org.ua/txt/biletskv/.../index.html (Дата звернення: 20. 11. 2019).

3. Бібліотека в епоху цифрових технологій: бібл. покажчик літератури URL : http://ir.Lib.vntu.edu.ua//handle/123456789/19474 (дата звернення: 20.11.2019).

4. Библиотеки в меняющемся мире // Зеркало недели. 2001. № 44. С. 14.

5. Бібліотека в реалізації державотворчої інформаційної політики: монографія. Київ, 2016. 324 с.

6. Библиотечная энциклопедия. Москва, 2007. 1299 с. С. 409.

7. Богуш Т. Роль і місце публічних бібліотек України в соціокультурному просторі регіону: результати дослідження *Соціологічні дослідження в бібліотеках*: інформ.-аналіт. бюлетень. Вип. 34. Київ, 2008. С. 3 – 40.

8. Бондаренко В. Бібліотечне інтернет-обслуговування: стан та перспективи: монографія. Київ, 2016. 276 с. URL : http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0002153(дата звернення: 20.11. 2019).

9. Борисова О. Библиотечная реклама как социальный феномен. URL : http://sun.tsu.ru/mminfo/000241604/000241604.pdf (дата звернення: 20.11. 2019).

10. Великосельська О.М. **Інноваційна діяльність бібліотек: теоретичні аспекти та проблеми.** Бібліотека в освітньому просторі *Інноваційна діяльність бібліотек вищих закладів освіти Хмельниччини*: інформ. бюл. Хмельницький: ХНУ, 2010. 80 с. URL : http://lib .khnu.km .ua/abou t\_librar y/metodob/Buleten10/bul10\_1.html (дата звернення: 20. 11. 2019).

11. Вилегжаніна Т. Інновації – визначальний фактор розвитку бібліотек України *Бібліотечна планета.* 2009. № 3. С. 6−9. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/bp\_2009\_3\_2 (дата звернення: 20. 11. 2019).

12. Воскобойнікова-Гузєва О. B. Стратегії розвитку бібліотечно-інформаційної сфери України: генезис, концепції, модернізація. Київ: Академперіодика, 2014. 362 с.

13. Гарагуля С. Бібліотека та веб 2.0: зміна фахової парадигми *Наукові праці Нац.біб-ки України ім. В. І. Вернадського*. 2012. Вип. 34. С. 91 – 94. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/npnbuimviv\_2012\_34\_10 (дата звернення: 20. 11. 2019).

14. Горова С. Інформатизація суспільства й нові завдання бібліотечних структур *Наук. пр. Нац. біб-ки України ім. В. І. Вернадського*. 2010. Вип. 27. С. 225−230. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/npnbuimviv\_2010\_27\_26 (дата звернення: 20. 11. 2019).

15. Горова С. В. Особа в інформаційному суспільстві: виклики сьогодення: монографія. Київ, 2017. 450 с. URL: http://irbis-nbuv .gov.ua /everlib/item/er-0002154 (дата звернення: 20. 11. 2019).

16. Горовий В. Бібліотеки як інформаційні центри української інформатизації *Наукові праці Нац. біб-ки України ім. В. І. Вернадського*. 2009. Вип. 25. С. 23 – 35. URL: http ://nbuv .gov.ua /UJRN /npnbuimviv20093 (дата звернення: 20. 11. 2019).

17. Гранчак Т. Використання національними бібліотеками соцмереж для представлення бібліотечних продуктів і послуг *Бібліотечний вісник*. 2016. № 1. С. 18 – 29. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv\_2016\_1\_5 (дата звернення: 20. 11. 2019).

18. Грет М. Реклама бібліотек у блогах *Бібліотечний вісник.* 2015. № 1. С. 52 – 57. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv1 (дата звернення: 20. 11. 2019).

19. Грогуль О. Аналіз веб-сайтів обласних бібліотек (на прикладі Рівненської державної обласної бібліотеки та Кіровоградської обласної універсальної наукової бібліотеки імені Д. І. Чижевського) *Вісник Львівського ун-ту. :* Сер. книгозн. бібліот. та інф. технол. 2012. Вип. 7. С. 172 – 181.

20. Громницька Н. Сучасні методи та форми бібліотечного обслуговування користувачів *Бібліотека – територія інтелектуальної комунікації: від витоків до сьогодення:* мат. наук.-практ. конф-ї. Житомир, 2016. 192 с.: іл.: URL: http://library.zu.edu.ua/doc/hromnytska.pdf (дата звернення: 20. 11. 2019).

21. Е. Н. Гусева. Инновационная экономика – роль библиотек *Научно-техническая информация и международное сотрудничество*: роль библиотек: ежегод. межвед. сб. науч. тр. Москва, 2013. С. 59 – 64

22. Давидова І. О. Бібліотечно-інформаційне виробництво: технології інтелектуалізації та гуманізації // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2004. № 2. С. 38 – 45.

23. Давидова І. О. Інноваційні стратегії розвитку бібліотек *Вісн. Харк. держ. акад. культури* : зб. наук. пр. Харків, 2005. Вип. 17. С. 104 – 109.

24. Давидова І. О. Реінжиніринг як складова наукової організації праці в управлінні бібліотекою *Вісник Харк. Держ. акад..культури* : зб. наук. пр. Харків: ХДАК, 2014. Вип. 43. С. 119 – 126.

25. Давидова І. Інноваційність в управлінні діяльністю документно-комунікаційних структур *Вісник Книжкової палати.* 2009. № 1. С. 28 – 31. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkp\_2009\_1\_16 (дата звернення: 20. 11. 2019).

26. Дедюля С. Библиотечные фонды. Проблемы формирования и сохранности. Региональный аспект // Научные и технические библиотеки. 2001. № 4. С. 19 – 23.

27. Дригайло С. В. Бібліотечно-інформаційні продукти і послуги для користувачів наукових бібліотек *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія.* 2010. № 4. С. 79 – 86: URL : http file:///C:/Users/admin/Do wnloads/bdi\_2010\_4\_11.pdf (дата звернення: 20. 11. 2019).

28. Ільганаєва В. О. Інформація та знання в інформаційно-комунікаційних процесах // SocialScience. URL : http://www .socialscience .com.ua/jornal \_content/ 91/9afe74f 3d90b5a4ed 00ed0d54079871.pdf (дата звернення: 20. 11. 2019).

29. Инновации в библиотеках. Москва: Пашков дом, 2010. 132 с.

30. Інновація. Сучасний словник іншомовних слів. Київ: Довіра, 2006. 789 с. С. 306

31. Інформаційно-комунікаційна діяльність наукових бібліотек в умовах розвитку суспільства знань: монографія. Київ, 2017. 410 с.

32. ДСТУ 7448:2013. Інформація та документація. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять. Київ, Мінекономрозвитку України, 2014. 41 с.

33. Ісаєнко О. О. Розвиток інноваційних складових технологій обслуговування в провідних бібліотеках України *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія.* 2009. № 2. C. 42 – 48. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN /bd i\_2009\_2\_7 (дата звернення: 20.11.2019).

34. Каращук О. Бібліотека в сучасному інформаційному просторі *Наук. праці Нац.біб-ки України ім. В. І. Вернадського.* 2016. Вип. 43. С. 596 – 610. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/npnbuimviv\_2016\_43\_38 (дата звернення: 20. 11. 2019).

35. Карташов Н. С. Инновационные процессы : общее и частное // Библиотека. 1998. № 3. С. 39 – 42.

36. Кобєлєв О. Інформаційно-аналітична діяльність бібліотек як соціокомунікаційний феномен. URL : http://archive.nbuv.gov.ua /portal/socgu m/vkp/2009\_10/V\_10/st7.pdf (дата звернення: 20. 11. 2019).

37. Коваль Т. Маркетингові дослідження – головний чинник оптимізації бібліотечно-інформаційного обслуговування *Вісник Львівського університету.* Сер. : Книгознавство, бібліотекознавство та інф. технології. 2012. Вип. 7. С. 182 – 188. URL : http ://nbuv .gov .ua /UJRN/vlu kbIt \_2012\_7\_14 (дата звернення: 20.11.2019).

38. Кравчук Н. П. Нові форми і методи інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів у бібліотеці університету: матер. VI міжн. наук.-практ. конф. 10 – 11 вересня 2015 р. URL : https ://www .google .ru/search?newwindow=1&source = Кравчук (дата звернення: 20. 11. 2019).

39. Кузнецова Т. Я. Инновационные процессы в библиотечном деле и непрерывное профессиональное образование: пути и формы интеграции. URL : http://new.wiplaw.ru/link/kuznesova1.html (дата звернення : 20. 11. 2019).

40. Лобузіна К. Технології організації знаннєвих ресурсів у бібліотечно-інформаційній діяльності : монографія. Київ, 2012. 252 с.

41. Мар’їна О. Контент-стратегія бібліотек у цифровому середовищі *Бібліотечний вісник.* 2016. № 4. С. 8 – 12. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN / bv\_2016\_4\_4 (дата звернення: 20. 11. 2019).

42. Маркетингові дослідження в бібліотечному середовищі // Бібліотечний форум України. 2008. № 2. С. 3 – 5.

43. Матвеева И. И швец и жнец и на дуду игрец. Библиотечное творчество как основа инновационной деятельности // Библиотечное дело. 2008. № 22. С. 12 – 13.

44. Медведєва В. Становлення інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності інформаційно-аналітичних служб бібліотек (на прикладі Служби інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади НБУВ) : монографія. Київ, 2013. 180 с.

45. Микитюк П. П. Інноваційна діяльність: навч. пос. Київ: Центр учб. літ-ри, 2009. 392 с.

46. Ніколаєнко Н. М. Диверсифікація технологій управління бібліотекою як соціокомунікаційною установою суспільства *Держава та регіони.* Сер. : Соціальні комунікації. 2015. № 3. С. 21 – 27. URL : http: //nbuv. gov.ua/UJRN/drsk\_2015\_3\_6 (дата звернення: 20. 11. 2019).

47. Ніколаєнко Н. М. Інноваційна діяльність бібліотеки Української інженерно-педагогічної академії: стан і перспективи *Пробл. інж.-пед. освіти*: зб. наук. пр. Харків, 2009. Вип. 22/23. С. 332 – 337. URL: http://repo.uipa.edu.ua/jspui/bitstream/Nikolaenko.pdf (дата звернення: 20.11. 2019).

48. Окладникова А. В. Бенчмаркинг как технология улучшения деятельности библиотечных организаций // Известия Иркутской государственной экономической академии. 2008. № 1 (57). С. 88 – 90.

49. Онищенко О. Бібліотека і цифрове покоління: нова ситуація – нові форми роботи // Бібліотечний вісник. 2016. № 5. С. 3 – 6.

50. Посвистак О. Інформаційний простір бібліотеки: нові технології –нові можливості. URL : http://personal.in.ua/article.php?ida=77 (дата звернення: 20. 11. 2019).

51. Про бібліотеки і бібліотечну справу : Закон України від 27. 01. 1995 р.№ 32/95-ВР . URL : http://zakon.rada.gov.ua /cgibin /laws /main .cgi ?nreg = 95 (дата звернення: 20. 11. 2019).

52. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04. 07. 2002 р. № 40-IV (зі змінами від 16.10.2012 р.). URL : http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15 (дата звернення: 20. 11. 2019).

53. Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні : Закон України від 08.09.2011 №3715–VI. URL : http://zakon 4.Rada.gov.ua/laws/show/ 3715-17 (дата звернення: 10.11.2019).

54. Про рекламу: Закон України від 3 лип. 1996 р. № 271/96-ВР. URL : https://zakon.rada.gov.ua/law/show/270/96-вр (дата звернення: 20. 11. 2019).

55. Про схвалення Стратегії розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року «Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України»: розпорядження КМУ від 23 03. 2016 р. № 219-р. URL : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show (дата звернення: 20. 11. 2019).

56. Сєвєродонецька міська публічна бібліотека. URL : http://lib-sed.at.ua (дата звернення: 20. 11. 2019).

57. Скнар В. Організація роботи бібліотек в умовах структурних змін: на допомогу слухачам Інституту та працівникам бібліотек. Київ, 1994. 55 с.

58. Слободяник М.С. Базова модель бібліотеки як соціально-комунікаційної інституції // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2009. № 4. С. 5 – 6.

59. Соляник А. Наукові дослідження як чинник розвитку бібліотечних інновацій *Бібліотечна планета*. 2012. № 2. С. 26 – 28. URL : http: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bp\_2012\_2\_10 (дата звернення: 20. 11. 2019).

60. Столяров Ю.Н. Критерий оценки библиотечного обслуживания: учеб. пос. Москва, 1992. 147 с.

61. Струнгар В. Методологія дослідження контенту бібліотечних сторінок у соціальних медіа *Наукові праці Нац. бібліотеки України ім. В. І. Вернадського*. 2016. Вип. 43. С. 488 – 500. URL : http://nbuv.gov.ua /UJRN /npnbuimviv\_2016\_43\_32 (дата звернення: 20. 11. 2019).

62. Трачук Л. Ф. Бібліотечні веб-сайти в глобальному інформаційному просторі: клієнтоорієнтований підхід *Вісник Харк. Держ. акад. культури.* Сер. *:* Соц. комунікації. 2017. Вип. 50. С. 135 – 146. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN /haksk\_2017\_50\_13 (дата звернення: 20.11. 2019).

63. Трансформація ролі бібліотек в інформаційному суспільстві: матер. наук. конф. Харків, 2003. 113 с.

64. Чуприна Л. Оперативна інтернет-інформація в інформаційно-аналітичній діяльності бібліотек України: монографія. Київ, 2014. 208 с.

65. Шляхи підвищення ефективності функціонування соціальних комунікацій в умовах посилення глобальних інформаційних впливів: монографія. Київ, 2018. 280 с.

66. Шрайберг Я. Основные положения и принципы разработки автоматизированных библиотечно-информационных систем и сетей: главные тенденции окружения, основные положения и предпосылки, базовые принципы. Москва, 2001. 100 с.