

medical gallery was assigned. It has been christened the main specifics of electronic document management in medical mortgages. Emphasis is placed on the possibilities and prospects of documenting electronic services in the health care system for patients. The process of applying an electronic signature for documenting electronic services is described. The paperwork about the transition to electronic document processing for the duration of the medical service has been broken.

*Keywords:* documentation, electronic services, health care system, information and communication technologies, electronic signature.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Борисенко Ю. В. Сучасні тенденції розвитку електронного документообігу в медичній галузі України. *Феномен бібліотек в сучасному світі*: зб. мат. II Всеукраїнської наук.-практ. конф. з міжнародною участю, м. Маріуполь, 30 вересня 2021 р. / Маріуп. держ. ун-т; ред. О. В. Булатова, С. В. Безчотнікова; упоряд. В. О. Кудлай, С. Е. Орехова, І. О. Петрова, О. Е. Політевич, О. А. Сивак. Маріуполь: МДУ, 2021. С. 143–144.
2. Потребко М. Інформаційні та технологічні засади розробки системи документообігу в сфері охорони здоров'я. *Студентський науковий вісник*. 2016. № 38. С. 47.
3. Машик О. В. Модернізація інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності медичних установ. *Іноваційна економіка*. 2020. № 5–6. С. 97–102.
4. Топчий Н. В. Електронний документообіг як основа сучасного документування. *The 7th International scientific and practical conference «Science, innovations and education: problems and prospects»* (February 9–11, 2022) CPN Publishing Group, Tokyo, Japan. 2022. С. 237–242.
5. Яценко Т. А. Удосконалення системи управління електронним документообігом у медичних закладах. Суми: Сумський державний університет, 2021. 57 с.
6. Ковальська Л. А. Документна комунікація користувачів архівної інформації. *Intercultural Communication*. № 6(1). 2019. С. 231–248.

УДК 004.67:025.5-024.87

## ЦИФРОВІ СЕРВІСИ ЯК ОСНОВА ДИСТАНЦІЙНОГО БІБЛОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

*І. О. Маишталяр, Т. М. Яворська*

*Анотація.* У статті порушено проблеми, з якими стикаються сучасні бібліотекарі під час дистанційного обслуговування користувачів. Розглянуто сучасні інформаційні потреби користувачів, їх класифікації та можливості бібліотек у їх задоволенні. Проаналізовано цифрові сервіси, які є основою дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів.

*Ключові слова:* інформаційна потреба, віддалені користувачі, цифрові сервіси, електронні інформаційні ресурси, вебсайт, дистанційне бібліотечно-інформаційне обслуговування.

**Вступ.** В умовах динамічних змін інформаційного суспільства, його стрімкої цифровізації перед бібліотеками постають нові виклики, пов'язані з необхідністю задоволення інформаційних потреб користувачів шляхом надання цифрових продуктів, запровадження нових сервісів.

Головними завданнями усіх бібліотечних інституцій є задоволення інформаційних потреб користувачів, зберігання та надання інформації на їхні запити. Адже повсякчас з'являється нова інформація, змінюються потреби користувачів, і все це впливає на діяльність бібліотек, успішне функціонування яких потребує швидкого реагування на зміни інформаційного ринку, відстеження конкурентоспроможності пропонованих ними сервісів і своєчасного оновлення їх асортименту.

Сучасний користувач бібліотеки живе у дуже мінливому, прискореному світі, тому постійно виникає потреба в інформації. Бібліотека має доводити користувачам, що якість та оперативність задоволення їх інформаційних потреб надійніша і релевантніша, ніж користування загальнодоступними інтернет-джерелами пошуку інформації. З цією метою бібліотекам слід суттєво розширити свою мережеву присутність шляхом застосування всіх можливих каналів комунікації, як-от сайти, блоги, соціальні мережі. Завдяки цьому аудиторії віддалених користувачів забезпечується безперешкодність доступу до змістовного цифрового контенту 24/7.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Українські науковці виявляють високий інтерес до досліджень дистанційних форм роботи сучасних книгозбірень. Проблеми розвитку дис-

танційного бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів досліджують: Т. Богуш, Т. Вилегжаніна, В. Горовий, Т. Колесникова, Н. Кунанець, К. Лобузін, В. Медведєва та ін.

**Основний розділ.** За кілька попередніх років дистанційне бібліотечно-інформаційне обслуговування витримало трансформацію змістовного навантаження, в якому актуалізувалося застосування інформаційно-комунікаційних технологій, впровадження нових цифрових сервісів. Сучасні бібліотеки відповідно реагують на виклики сьогодення, враховуючи загальносвітові тенденції розширення аудиторії віддалених користувачів, спрямовують свої зусилля у напрямі бібліотечно-інформаційного обслуговування на дистанційні форми роботи, оновлюють цифрові сервіси.

Для того, щоб дистанційне бібліотечно-інформаційне обслуговування було ефективним та релевантним, мають задовольнятися інформаційні потреби користувачів бібліотеки.

Поняття «інформаційна потреба» є одним із найбільших важливих тем бібліотекознавства та інформаційних наук загалом. Задоволення інформаційних потреб – це головна мета функціонування бібліотек, тому вивчення інформаційних потреб має важливе значення в діяльності бібліотек.

Інформаційні потреби визначаються як вимоги в інформації щодо отримання певних повідомлень, даних, фактів для вирішення питань чи проблем, пов'язаних із практичною або науковою діяльністю [1].

Інформаційні потреби можемо поділити на професійні, виробничі, учбові, самоосвітні, громадські тощо (рис. 1) [2].



Рис. 1 – Види інформаційних потреб [2]

Але така класифікація відображає лише напрями інформації, а не спектр і складність сучасних потреб користувачів, тому доцільним є поділ на такі дві групи (табл. 1) [2]:

Таблиця 1

### Дві групи інформаційних потреб [2]

Потреби в інформації	Задоволення потреб в інформації
Сприяє розвитку особистості загалом, зокрема громадської свідомості, моральних якостей, екологічної культури та інших рис	Сприяє активізації особистості

Інформаційні потреби також можна поділити на суспільні, колективні та індивідуальні (рис. 2). Якщо описувати суспільні потреби – вони виникають як соціальний запит, це може бути потреба у знанні про стан навколишнього середовища, про ситуацію у країні та світі. Колективні належать конкретним цільовим групам, об'єднаним за різними ознаками (наприклад, лікарі потребують знання про нові захворювання, епідемії, методи лікування тощо). Індивідуальні ж виникають у конкретних користувачів під час їх практичної діяльності [3].



Рис. 2 – Види інформаційних потреб за групами

Взагалі питання класифікації інформаційних потреб доволі обширне і дуже розгалужене. Існує багато критеріїв, за якими здійснюється поділ потреб, до таких можна віднести: реальні і потенційні, виражені і латентні, постійні і тимчасові, професійні й непрофесійні; відповідно до виду інформації поділяють на: візуальні, текстові, методичні тощо; з огляду на професію і вид занять користувача: наукові, довідкові, освітні, медичні, педагогічні тощо [3].

Але жодна з класифікацій не задовольняє в повному обсязі питання поділу на різновиди, а тому вони є доповненням один одного.

Окрім питання класифікації варто звернути увагу на етапи процесу задоволення інформаційних потреб. Етапи можна представити у вигляді таблиці (табл. 2).

Таблиця 2

**Етапи процесу задоволення потреб інформації [3]**

№ з/п	Етап задоволення потреб	Характеристика етапу
1	Виникнення мотиву	Людина починає відчувати дискомфорт від появи розбіжностей між наявними і потрібними знаннями
2	Усвідомлення потреби	Суб'єкт починає формулювати питання, на яке буде шукати відповідь. Інформаційні запити можуть відрізнятися за чіткістю і визначеністю
3	Програма пошуку	Людина виробляє стратегію «добування» необхідного знання, визначає джерела інформації
4	Пошукова поведінка	Людина звертається до обраного джерела інформації, за необхідності – до кількох, поки потреба не задовольниться

Повертаючись до питання цифрових послуг і сервісів, можемо розглянути на більш конкретних прикладах роботу таких послуг і сервісів у роботі сучасної бібліотеки.

Дотичним до роботи вебсайту бібліотеки є дистанційний сервіс галузевого, тематичного, видового тощо інформування певних категорій чи груп користувачів про нові надходження документів до бібліотеки засобами електронної пошти. Для прикладу, бібліотека Нового Орлеану (США) пропонує використовувати специфічні сервери, в роботі з якими заздалегідь замовлену тематичну інформацію, яку регулярно підбирають фахівці, формуючи бібліографічні добірки з зазначенням відповідних електронних адрес, систематично розсилають користувачам електронною поштою [4].

Оскільки Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (НБУВ) є центральною установою в роботі усіх бібліотек України, ми можемо прослідкувати можливості онлайн-послуг на її прикладі. НБУВ надає віддаленим користувачам такі цифрові послуги:

- пошук документів та інформаційних ресурсів;
- доступ до електронних повнотекстових інформаційних ресурсів НБУВ, розміщених у вільному інтернет-доступі на вебсайті;
- отримання довідково-консультаційної інформації;
- адресно-цільове інформування;
- користування послугами міжбібліотечного абонементу [5].

Однією з ключових дистанційних послуг є віртуальна довідка. Сервіс «віртуальна довідка» – це безкоштовна онлайн-послуга, яка спрямована на швидке виконання разових запитів віддалених користувачів, що пов'язані з пошуком інформації. Відповіді у таких довідках готуються із застосуванням інформаційних ресурсів бібліотеки, а також мережі «Інтернет» [6].

На прикладі Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського скористатися такою послугою можуть усі віддалені користувачі, незалежно від того, чи є вони читачами бібліотеки. Прийм запитів приймається автоматично і навіть цілодобово, але термін виконання запитів буде залежати від складності та специфіки питання [6].

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського у відповідях на запити надає:

- відомості про наявність документів у фондах НБУВ або про їх місцезнаходження в інших бібліотеках та інформаційних центрах України;
- інформація щодо бібліографічного опису документа (уточнення елементів, які відсутні або неточно наведені: автор, рік та місце видання, кількість сторінок тощо);

- бібліографічні списки та/або посилання на електронні інформаційні ресурси відповідно до теми запиту (до 15 назв);
  - фактографічні відомості (хронологічні, біографічні, адресні, статистичні) [6].
- Бібліотекою не розглядаються запити, пов'язані з:
- питаннями, що порушують або виходять за межі чинного законодавства України;
  - тлумаченням законів та інших нормативно-правових актів, здійсненням юридичної та медичної консультації;
  - наданням інформації, що має розважальний (розгадування вікторин, кросвордів тощо) або посередницький (пошук товарів і послуг, порівняння цін тощо) характер, комерційну цінність або на яку розповсюджуються комерційні права;
  - підготовкою цілісного тексту з відповідної проблематики, який може бути використаний як основа для виступу, написання огляду, статті тощо;
  - наданням готових рефератів, курсових робіт, розв'язанням задач, здійсненням обрахунків, виготовленням креслень, перекладом текстів [6].

Наведемо приклади сучасних онлайн-сервісів, що надають бібліотеки України. Це «Бібліотека для тебе», – сервіс, створений Українською бібліотечною асоціацією (УБА) «Бібліотека для тебе» – це путівник бібліотеками України, що вміщує велику базу бібліотек України – понад 16 000 бібліотек. Це дуже цікавий сервіс, який здатний показати бібліотеки, що знаходяться у вашому населеному пункті. Онлайн-сервіс корисний тим, що орієнтує щодо бібліотек в усіх населених пунктах України та надає інформацію про бібліотечні цифрові послуги. Він допомагає користувачам знаходити бібліотеку відповідно до його потреб [7].

Сьогодні сервіс дає змогу користувачам:

- обрати бібліотеку в конкретному населеному пункті;
- обрати тип та вид бібліотеки, наприклад, «дитяча», «університетська бібліотека» або «технічна»;
- обрати бібліотеку за площею та кількістю місць для організації заходу;
- обрати бібліотеку у певному населеному пункті із доступом до Wi-Fi та комп'ютерами;
- обрати інклюзивну бібліотеку [7].

**Висновки.** Отже, проблематика задоволення сучасних інформаційних запитів, потреб користувачів є завжди актуальною для бібліотеки. Оскільки інформаційні потреби дуже мінливі, бібліотека має швидко пристосовуватися до змін інформаційного ринку, оновлювати та розширювати сервіси для їх задоволення. Серед пріоритетних напрямів дистанційного обслуговування користувачів є розвиток нових клієнт-орієнтованих сервісів, розширення електронних ресурсів відкритого доступу, що доступні на вебсайті, гармонійне оформлення та функціонування якого є надзвичайно важливим у дистанційному обслуговуванні користувачів.

*Abstract.* The article discusses the problems faced by modern librarians during remote user service. The modern information needs of users, their classification, and the possibilities of libraries to satisfy them are considered. Digital services, which are the basis of remote library and information service for users, have been analyzed.

*Keywords:* information need, remote users, digital services, electronic information resources, website, remote library and information service.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Інформаційна потреба: Українська бібліотечна енциклопедія. URL: <https://ube.nlu.org.ua/article/%D0%86%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B0> (дата звернення: 12.03.2023).
2. Бібліотекознавство: теорія, історія, організація діяльності бібліотек: підручник / В. О. Ільганаєва, Г. Д. Ковальчук, Т. П. Самійленко та ін. Харків: Основа, 1993. С. 132–134.
3. Інформаційні потреби: поняття і класифікація. Інформаційні запити. URL: <https://uaeu.top/tsikave/informatsijni-potrebi-ponyattya-i-klasifikatsiya-informatsijni-zapiti.html> (дата звернення: 24.02.2023).
4. Ісаєнко О. Бібліотечне дистанційне обслуговування в Україні на сучасному етапі. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського*. 2010. Вип. 27. С. 139–147.
5. Онлайн послуги. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/node/123> (дата звернення: 12.03.2023).
6. Виртуальна довідка. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/node/550> (дата звернення: 12.03.2023).
7. Про бібліотечний онлайн-сервіс «Бібліотека для тебе». URL: <https://kultart.lnu.edu.ua/news/pro-bibliotечnyu-onlayn-servis-biblioteka-dlia-tebe> (дата звернення: 29.02.2023).