

УДК 021.1:027.53(477)

Людмила Трачук,

канд. іст. наук,

доцент Рівненського державного гуманітарного університету

Клієнтоорієнтована парадигма розвитку обласних універсальних наукових бібліотек

У статті обґрунтовується необхідність утвердження нової концепції діяльності українських бібліотек, спрямованої на вдосконалення обслуговування їх користувачів, на вироблення стратегії і тактики збереження статусу бібліотеки як соціального інституту. Наведено результати дослідження ступеня клієнтоорієнтованості електронних ресурсів українських обласних універсальних наукових бібліотек.

К л ю ч о в і с л о в а: обласні універсальні наукові бібліотеки, бібліотечне обслуговування, читач, користувач, клієнт, клієнтоорієнтованість бібліотеки, Бібліотека 2.0.

Останніми роками бібліотеки, намагаючись утримати конкурентоспроможну позицію як соціального інституту, підвищити свою привабливість серед населення, значно розширили асортимент неінформаційних продуктів та послуг, в основному за рахунок значного збільшення кількості і форм дозвіллевих заходів. Таке становище бібліотек, назване «кризою ідентичності» [30], викликало неоднозначну реакцію дослідників та активізувало спроби переосмислення призначення книгозбірні, її місії та функцій у суспільстві.

Значне зниження інтересу користувачів до бібліотечних продуктів та послуг, втрата бібліотеками монопольного статусу в сфері накопичення, опрацювання, пошуку та поширення інформації актуалізує питання пошуку та розроблення нової концепції бібліотечної діяльності, пов'язаної, у першу чергу, з удосконаленням обслуговування користувачів сучасної бібліотеки.

Мета статті — обґрунтувати роль сучасної бібліотеки у суспільстві як установи, орієнтованої на забезпечення потреб своєї цільової аудиторії.

У нових соціально-економічних умовах, у зв'язку з активним впровадженням інформаційно-комунікаційних технологій, постало питання про об'єкт та головний вектор бібліотечно-го обслуговування — як його називати сьогодні? Це питання є важливим як із термінологічного погляду, так і з позицій розуміння того, для кого працюють бібліотеки. Це потрібно також для презентації всього різноманіття напрямів бібліотеч-

ного обслуговування, формування позитивного іміджу бібліотеки в суспільстві, врешті, для обґрунтування підстав для належного державного фінансування соціальної сфери, захисту інтересів бібліотек, усвідомлення ними свого місця і перспектив розвитку в сучасних соціокультурних умовах [16, с. 45].

В українських та міжнародних нормативно-правових документах застосовується велика кількість позначень об'єкта бібліотечного обслуговування. У Законі України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» у ст. 1 вживається термін «користувач бібліотеки» як «фізична чи юридична особа, яка звернулася до послуг бібліотеки» [23]. Міждержавний стандарт ГОСТ 7.20-2000 «Бібліотечна статистика» також використовує поняття «користувач бібліотеки» у значенні «фізична або юридична особа, яка користується послугами бібліотеки (читач, відвідувач заходів, абонент)» [7]. Отже, за згаданими документами, до кола отримувачів послуг бібліотек — користувачів — входять читач, абонент, відвідувач заходів.

У ДСТУ ISO 5127:2007 (ISO 5127:2001, IDT) «Інформація та документація. Словник термінів» у розділі 5 «Використання інформації та документів» вживається термін «користувач інформації», який розуміється як «користувач у межах інфраструктури, послуги чи матеріалу, якому це пропонують інформаційні центри» [9, с. 72]. погоджуємося з позицією Г. Швецової-Водки і З. Романухи, що правильніше було б говорити про користувача установи чи інформаційної системи, а

не про «користувача інформації» [24], адже для перетворення інформації у знання людині потрібна активна пізнавальна діяльність, яку варто називати споживанням інформації.

У тому ж стандарті ДСТУ ISO 5127:2007 присутні терміни «кінцевий користувач», «обізнаний користувач», «зарєєстрований користувач», які пояснюються дуже плутано. Наприклад, зарєєстрованим вважається користувач інформації, «дані про якого фіксує орган з питань інформації та документування як особу, уповноважену використовувати документи збірника органу з питань інформації та документування у межах чи поза межами їхніх приміщень» [9, с. 73]. Можна здогадатися, що під «документами збірника» маються на увазі «документи фонду», а «уповноваження» означають «повноваження» — права на використання документів фонду. Однак незрозуміло, які дані надають користувачу статус зарєєстрованого, наприклад, чи може IP-адреса вважатися такими даними.

Водночас цілком доречно у стандарті термін «користувач» вживається як синонімічний щодо «читача». У підрозділі 5.6 «Дослідження потреб користувача» фігурує термін «вивчення читача». Проте сама його дефініція як «наукове дослідження структури використання інформації, необхідної інформації та потреб в інформації й надання інформаційних послуг користувачам інформації» [9, с. 78–79] — малоінформативна.

У ДСТУ 7448:2013 «Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять» окреслено зміст понять «користувач бібліотеки — фізична чи юридична особа, яка користується послугами бібліотеки» (англійський переклад цього терміна поданий як «reader» — читач); «користувач (інформації), споживач інформації — особа чи організація, що отримує інформацію, яку надає бібліотека, інформаційний орган, інформаційний центр чи будь-яка інформаційна система» [8, с. 3]. У розділі «Інформаційне обслуговування користувачів бібліотеки» означено ще один термін — «абонент (бібліотеки) — фізична або юридична особа, зарєєстрована як постійний користувач бібліотеки» [8, с. 28].

Міжнародний стандарт ISO 2789:2006 «Інформація і документація — міжнародна бібліотечна статистика» оперує термінами «активний абонент», «активний користувач», «зарєєстрований користувач», «зовнішній користувач», «користувач» [15]. У версії того ж стандарту 2013 р. з'явився термін «цільова група населення» — це група фактичних і потенційних користувачів, котрі

виділені в окремій бібліотеці як об'єкти конкретної послуги або як основні користувачі певних матеріалів [38].

На важливості питання вдосконалення обслуговування користувачів бібліотек наголошує багато дослідників. Зокрема, А. І. Земсков відзначає, що бібліотека — це посередник між народом і знанням, інструмент передавання знання народу (а не тільки його збереження), і сенс бібліотечної діяльності, на його думку, полягає саме в обслуговуванні [10]. О. І. Полтавська вважає, що мета бібліотеки як установи — придбати, обробити, розставити в певному порядку, зберегти бібліотечний фонд, тобто створити певну цінність, підготовлену до використання. Сенс існування системи «бібліотека – установа» — «надати можливість читачам користуватися бібліотечним фондом, тобто надати послугу клієнту (тому представнику суспільства, у якого є така потреба)» [21]. При обслуговуванні утворюється система «бібліотека – соціальний інститут», яка містить системоутворюючий елемент «користувач» (читач, відвідувач, клієнт), котрий відсутній у системі «бібліотека – установа». «Головною ознакою соціального інституту, який реалізує свою діяльність через відповідну установу, — наголошує дослідниця, — визнається алгоритм його утворення «хто-що-кому-через що», чи скорочено «заклад – клієнт» (сервер – клієнт)» [21, с. 6].

Презентація досягнень бібліотечної діяльності здійснюється, зокрема, через кількісні показники у звітах, які надсилаються до бібліотек–методичних центрів та виставляються на сайтах бібліотек. Для цього потрібна система статистичних показників, які «адекватно відображають всі підстави і форми користування бібліотечними послугами фізичними та юридичними особами», а також «поняття-універсум, яке об'єднує все різноманіття тих, хто звертається до бібліотеки» [26, с. 23].

Директор Рівненської обласної універсальної наукової бібліотеки В. П. Ярошук, ініціюючи перегляд чинного стандарту з бібліотечної статистики у блозі «Творчість та інновації в українських бібліотеках», підготувала гостьовий пост, у коментарях до якого справедливо вказує, що «бібліотеки виконують настільки багато нових послуг, майже стільки ж за обсягом, як «старих», але у державній статистиці вони не облікуються» [37]. За її підрахунками, «статистичні дані про роботу бібліотек не відображають навіть 50 % їх діяльності» [36]. Хоча в умовах введення програмно-цільового методу формування бюджетів бібліотек, саме дер-

жавний статистичний облік новітніх послуг має виступати вагомою підставою для виділення необхідних коштів для організації їх роботи [37]. В. П. Ярошук також вказує на відсутність у міждержавному стандарті ГОСТ 7.20-2000 «Бібліотечна статистика», що діє в Україні до нинішнього часу, нового понятійного апарату інформаційно-комунікаційної сфери, тоді як у новому російському ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИД «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» перелік статистичних показників значно розширений, зокрема за рахунок включення відомостей, які відображають роботу бібліотек в електронному середовищі.

За інформацією О. М. Василенко, зараз у вітчизняних бібліотеках офіційно враховуються лише користувачі, зареєстровані в читацькій картотеці (базі даних) бібліотеки. Віддалені користувачі до цієї категорії не відносяться. У статистичній формі вони відображаються тільки в графі «кількість відвідувань бібліотеки протягом року», де вказується й «кількість звернень на веб-сайт бібліотеки» [5, с. 43–44]. Але ж кількість звернень віддалених користувачів нині у кожній бібліотеці в десятки разів перевищує відвідування приміщень бібліотек. Тому цілком слушною є пропозиція дослідниці про представлення у статистичній формі звіту бібліотеки кількості віддалених користувачів як в цілому, так і диференційовано.

На роль слова-універсума, слова-концепта, яке може стати сучасним узагальнювальним терміном для позначення об'єкта бібліотечного обслуговування і навіть основою, фундаментом самостійної концепції бібліотечної діяльності, претендує слово «клієнт».

На думку З. В. Руссак, Л. В. Сокольської, цей термін найточніше відображає суть сучасної модернізації бібліотек — різноманіття затребуваних якісних інформаційно-бібліотечних послуг для максимально комфортного і зручного режиму використання. Його можна вважати словом-концептом, тобто таким, що має глибинне значення для професійної діяльності і з яким пов'язані основні її напрями, оскільки воно «вирішує протистояння двох основних професійних ідеологій — інформаційної та просвітницької» [26]. Визнання головним орієнтиром діяльності бібліотеки інтересів і потреб користувача, вважають автори, сприяє «збереженню в бібліотечній справі традицій гуманізму, доброзичливості, персоніфікації, турботи про розвиток людини і, одночасно, демонструє готовність до нового формату обслуговування, зас-

нованого на сучасних технологіях, активності споживача послуг, підвищеній відповідальності бібліотекарів, високоякісному сервісі у всьому спектрі його параметрів» [26, с. 29]. Повністю підтримуємо дослідників у тому, що «термін «клієнт бібліотеки» є концептом сучасної бібліотечної діяльності, який відображає глибинні зміни в інформаційно-бібліотечній сфері — прийняття сервісного підходу як стратегії розвитку бібліотек, орієнтованих на клієнтів» [26, с. 29].

До ідеї про необхідність руху бібліотеки назустріч читачу фахівці зверталися ще у 20–30-х та 60-х роках ХХ ст. [18; 20]. Проте тоді вона не була реалізована, адже головними цілями радянських бібліотек виступали комуністичне виховання трудящих, сприяння науково-технічному прогресу [27]. На початку 70-х років ХХ ст. англійський бібліотекознавець В. М'юрисон наголошував: «...бібліотека як соціальний інститут існує, в першу чергу, для людей і вже в другу — для книг і все, що вона робить, повинно зіставлятися з потребами населення району, який вона обслуговує. Бібліотеки існують на гроші платників податків і зобов'язані доводити відповідність витрат цінності послуг, які вона надає населенню...» [28, с. 23]. Іншими словами, бібліотеки отримують у користувачів кредит довіри і надають їм послуги, наперед оплачені з державного бюджету, по суті — на умовах передоплати.

А. І. Земсков, не відкидаючи термінів «користувач», «читач», «абонент», аргументовано доводить правомірність вживання поняття «клієнт». На його переконання, «клієнти — це члени того співтовариства, яке ми взяли на обслуговувати інформацією, зафіксованою в різного роду документах». Тому «клієнт» — узагальнювальний термін, яким можна назвати і тих, хто читає у бібліотеці книги, і тих, хто на сайті бібліотеки прослуховує аудіоподкасти, переглядає відео, і тих, хто використовує документи, створені шрифтом Брайля, що дозволяє «легше і більш природно сприймати зміну носіїв, знищення одних і заміну їх іншими — все це без найменшої втрати самої інформації» [10, с. 79]. Дослідник звертає увагу на такі істотні моменти: а) термін «користувач» більше асоціюється з одноразовим, однократним звертанням до бібліотеки для використання її ресурсу, тобто він відбиває споживацький підхід (покористувався і покинув) [11, с. 49–50]; б) користувачка позиція вирізняється пасивністю, тоді як сучасні бібліотечні технології вимагають підвищення активності, ролі читача / відвідувача / користувача,

його безпосередньої участі у цих процесах. Взяти хоча б технології під загальною назвою Веб 2.0, які швидко розповсюджуються у бібліотечній галузі [10, с. 79]; в) термін «клієнт» орієнтує на певне співробітництво, передбачає захист з боку бібліотеки і взаємодопомогу [11].

Аналогічної думки дотримується і О. В. Ніконова: «...бібліотека вступає з читачем, користувачем саме в клієнтські відносини, в яких він має право вимагати у неї, по-перше, всі послуги, які вона готова і зобов'язана надати, а по-друге, якості цих послуг. Це означає, що клієнт практично стає партнером бібліотеки» [17, с. 27].

Російський дослідник Ю. М. Столяров, визнаючи правомірність терміна «клієнт» у бібліотеках щодо 20 % найактивніших читачів, які забезпечують найбільшу відвідуваність і книговидачу, рекомендує виокремлювати з контингенту користувачів саме таких «клієнтів», працювати з ними, попередньо вивчивши літературу з маркетингу, стратегії і тактики створення, розширення і утримання клієнтів та пристосувати маркетингові рекомендації до бібліотечної практики [29, с. 19]. Саме цим 20 % користувачів бібліотеки, на думку Ю. М. Столярова, ми повинні «дякувати (особисто, по телефону, поштою) за готовність прийти бібліотеці на допомогу, вітати з державними та сімейними святами, інформувати про новинки і пропонувати скористатися ними в першу чергу, продовжити терміни користування бібліотечною книгою тощо...» [29, с. 18]. Однак такий підхід враховує лише цінність клієнта для бібліотеки, а не користь бібліотеки для всіх користувачів.

Ми солідаризуємося з думкою О. І. Полтавської про те, що інтегративна функція бібліотеки як соціального інституту полягає в наданні бібліотечного фонду у користування суспільству в особі свого клієнта (читача, відвідувача, користувача, споживача), що для бібліотекарів, з точки зору виживання і конкурентоспроможності, означає акцентування уваги на потребах клієнта (суспільства) і на відповідних цим потребам документах [21].

Загалом, для бібліотеки рівнозначні всі її послуги, що користуються попитом клієнтів, незважаючи на те, чи беруть вони книги додому, чи перевіряють у стінах бібліотеки електронну пошту, чи гортають журнали і п'ють каву. Бібліотеки в сучасних умовах виживання змушені змінювати вектор, орієнтир діяльності, парадигму мислення — від авторитарного до сервісного, інакше «точно втратять всі можливості хоч якоюсь мірою виконувати гуманітарну місію» [26, с. 27].

С. Г. Матліна вважає, що місце інформаційних потреб в ієрархії цінностей навіть менш значне, ніж цілі більш високого порядку — передбачення всієї системи культурно-інформаційних очікувань населення, на якому сьогодні і ґрунтуються маркетингові дослідження та моніторинги, що організуються відповідними відділами провідних публічних бібліотек. Враховуються не тільки «реальні», а й потенційні користувачі. Введення понять «культурно-інформаційні очікування», «система очікувань» означає, що сучасна бібліотека позиціонує себе як соціально-культурний інститут з широким спектром можливостей. Акцент на передбачення очікувань означає, що бібліотека, орієнтована на інноваційний розвиток, працює не в наздоганяючому режимі, а у випереджувальному, враховує існування потенційних елементів культури [14].

На переконання О. В. Ліндеман, користувачі сьогодні очікують від бібліотеки реалізації можливості працювати з необхідними матеріалами вдома чи на роботі, не відвідуючи бібліотеку; отримувати консультації чи інформаційний супровід з боку бібліотеки; замовляти, дешево і швидко отримувати на робочий стіл документи тощо [13]. Деякі дослідники додають до цього переліку й такі очікування, як безкоштовна інформація, віддалений доступ з мобільних телефонів та планшетів, доступ до ресурсів 24 години 7 днів на тиждень, доступ до повного тексту документа в один «клік», швидкий пошук за ключовими словами, як у Google, тощо [6]. Як бачимо, користувачі бібліотек в основному розраховують на можливості отримання електронних продуктів та послуг.

Спираючись на естонський досвід, О. В. Ейнасто характеризує ринок сучасних бібліотечних послуг таким чином: бібліотечно-інформаційні послуги зосереджуються в електронному середовищі; мета бібліотечної послуги пов'язана не з отриманням прибутку, а з максимально повним задоволенням потреб користувачів; від задоволеності користувачів може залежати рівень фінансування бібліотеки; бібліотеки дедалі частіше конкурують між собою за джерела фінансування; оскільки у бібліотечних послуг відсутня сформована ринковим попитом ціна, то конкурентоспроможність послуг визначає не ціна, а їх якість [34].

Серед рекомендацій щодо якісного обслуговування користувачів відповідно до їх очікувань можна виокремити такі: бібліотека повинна застосовувати ті ж технічні засоби, інформаційні технології, що й користувачі; орієнтуватися на віддале-

ного користувача не тільки при обслуговуванні, але і при формуванні інформаційних ресурсів; для роботи з потенційними користувачами застосовувати можливості соціальних мереж; підвищувати кваліфікацію працівників, зокрема і через внутрішньобібліотечні курси з використання нових технологій для бібліотечного обслуговування; здійснювати розподіл працівників відділів обслуговування з врахуванням необхідності забезпечення інтернет-сервісів [13].

Фахівці відзначають, що в концепції «Бібліотека 2.0» змінилася ідеологія — не фонд, а «користувач бібліотеки є центром тяжіння, для нього — всі сервіси, ресурси, технології» [35]. Саме користувач дає оцінку якості інформаційного обслуговування, а ступінь задоволення його запитів є головним критерієм роботи бібліотеки [1]. «Бібліотека 2.0» — «це місце, де відвідувачі можуть отримати бажане, а не те, що, на думку бібліотекарів, є таким; місце, де відвідувачі не тільки отримують інформацію, але і створюють її самі» [2].

Крім того, у сучасній моделі бібліотеки користувач «стає спільно з бібліотекарем виробником послуг і ресурсів, у тому числі й для інших користувачів, творцем контенту в електронному середовищі» [26, с. 25]. Пасивність користувача, яка, зокрема, полягає у використанні ним чогось, створеного чи наданого іншими, характерна моделі бібліотеки минулого, але не сучасного [26]. О. Ейнасто відзначає, що в окремих зарубіжних дослідженнях клієнт бібліотеки вже розглядається як співпродюсер послуги (co-producer) і навіть як своєрідний працівник з частковою зайнятістю (part-time worker) [34].

Концепція «Бібліотека 2.0» з акцентом на потребах користувача перегукується із сервісним підходом, що вирізняється домінуючими орієнтаціями на клієнта [3, с. 6], та процесно-орієнтованим підходом до управління бібліотекою, в якому головним принципом є клієнтоорієнтованість, що передбачає узгодження дій підрозділів бібліотеки з питань формування характеристик та властивостей продуктів / послуг, необхідних споживачам [4].

Укладачі «Керівництва ІФЛА стосовно роботи публічних бібліотек» вводять термін «клієнт» замість «читач» чи «користувач» [25, с. 55]. Клієнтоорієнтованість — головна стратегія діяльності будь-якої сучасної організації чи підприємства, включаючи бібліотеки. Клієнтом бібліотеки є читач, користувач, тому поряд з терміном «клієнтоорієнтованість» вживаються

такі поняття, як «читачеорієнтованість», «читачецентризм», «користувачеорієнтованість».

Українські бібліотекарі розуміють важливість бібліотечного обслуговування у соціально-економічному розвитку держави. Вони очікують, що з реалізацією «Концепції якісних змін бібліотек задля забезпечення сталого розвитку України», на основі якої розроблялась і була ухвалена Стратегія розвитку бібліотечної справи до 2025 р., «в умовах інтеграції України до європейського інформаційного простору ресурси і послуги бібліотек набудуть статусу стратегічних, оскільки безпосередньо впливають на рівень соціально-економічного розвитку, інформаційної безпеки держави та сприяють розбудові демократичного громадянського суспільства» [12].

Клієнтоорієнтований підхід активно пропагується Українською бібліотечною асоціацією [22]. Взяти хоча б низку тренінгів для бібліотекарів під назвою «Орієнтація на клієнта» у програмі «Бібліоміст», які пройшли в різних містах України протягом 2013–2014 рр. Такі інтерактивні заходи були спрямовані на зміщення пріоритетів діяльності бібліотеки з організації внутрішньої роботи на підвищення ефективності обслуговування клієнтів-читачів, формування у бібліотекарів умінь виявляти їх потреби і пропонувати послуги у формі, яка була б оптимальною для конкретної цільової аудиторії. За матеріалами тренінгів українські бібліотекарі підготували конкретні методичні поради [19, с. 3]. На жаль, ще й досі у нас є бібліотеки, орієнтовані на себе. Цим установам притаманне прагнення до досягнення внутрішніх цілей, наприклад, зниження витрат. А ось задоволення запитів клієнтів для них не є пріоритетом; клієнт не розглядається як цінність; серед працівників визнання отримують не ті, хто якісно обслуговує, а ті, хто успішний у досягненні суто корпоративних цілей; персонал більше зайнятий тим, як задовольнити керівництво, а не клієнтів; кар'єрне просування залежить від старшинства й стосунків з начальством; відділи, які не працюють безпосередньо із зовнішніми клієнтами, не вважають себе відповідальними за задоволення їхніх потреб; націленість на поточні справи під час прийняття рішень завжди переважає над стратегічним, системним мисленням та ін. [19, с. 3–4].

Клієнтоорієнтованість українськими бібліотекарями розуміється як вміння виявляти потреби клієнта і створювати пропозицію послуг у формі, яка буде оптимальною для кожної конкретної людини [19, с. 5].

З метою моніторингу стану клієнтоорієнтованості українських обласних універсальних наукових бібліотек (ОУНБ) нами було проведено дослідження їх електронних ресурсів. У середині 2013 р. ми спробували виявити рівень читаче-, клієнтоорієнтованості сучасних електронних каталогів ОУНБ України. Результати аналізу 22 сайтів ОУНБ показали, що з різних причин недоступними користувачам були електронні каталоги 7 бібліотек (32 %), а доступні веб-каталоги бібліотек є малоорієнтованими на користувачів, вони містять багато перепон для отримання повної і релевантної інформації. В кількох бібліотеках ще й досі немає веб-каталогів, в інших подається мінімальний набір пошукових можливостей, а деякі роблять лише перші кроки до розбудови моделі електронного каталогу нового покоління [33].

Розширення функціональних можливостей електронних каталогів нового покоління можливе за рахунок урізноманітнення їх змісту завдяки додаванню до бібліографічних описів гіперпосилань на анотації, зміст збірки, зображення обкладинки, рецензії, повні тексти документів, коментарі читачів, на додаткову рекомендовану літературу схожого змісту, жанру, цього ж автора тощо. Гіперпосилання мають пов'язати сторінки каталогу між собою, розширити його пошукові можливості, що збільшить інтенсивність і ефективність звертання до нього.

Участь користувачів у формуванні електронних каталогів може виявлятися у додаванні до бібліографічних записів неконтрольованих ключових слів — тегів, які можуть відображати зміст запиту або бути функціональними. Адже класифікаційні схеми, тезауруси, авторитетні файли створюються бібліотекарями і не повністю відповідають запитам користувачів, тоді як теги відображають уявлення користувачів про зміст документів.

На початку 2015 р. нами досліджувалися колекції електронних документів ОУНБ України, представлені на їх сайтах. Аналіз 24 сайтів ОУНБ засвідчив, що в тому чи іншому вигляді сукупності електронних текстів книг представлені лише на сайтах 13 бібліотек, що становить 54 % їх загальної кількості. Проведений нами аналіз структури і якості електронних бібліотек показує, що їх розвиток можливий тільки на основі системи концептуально обґрунтованих підходів, які визначають стратегію і технологію процесу створення електронного контенту і критеріїв оцінки його якості [31].

Різноманіття підходів до організації електронних бібліотек в ОУНБ свідчить про експеримен-

тальний, дослідний характер електронних колекцій, відсутність системності та планомірності в їх організації. Одним з перспективних концептуальних підходів до формування цифрових інформаційних масивів може стати клієнтоорієнтований підхід, який ґрунтується на використанні інноваційного потенціалу сервісів Веб 2.0, зокрема краудсорсингу, який нині активно використовується зарубіжними бібліотеками [32]. Відкриваючи користувачам доступ до активної перетворюючої діяльності, бібліотеки розвивають їх творчий потенціал, спонукають до альтруїзму, протистоять формуванню споживацьких настроїв.

Наші дослідження показали, що інформаційні сервіси обласних універсальних наукових бібліотек України поки що мало спрямовані на інтереси користувача. Вони лише відображають уявлення бібліотекарів про те, як, на їх думку, має виглядати і працювати потрібний користувачу ресурс. На наше переконання, нову якість клієнтоорієнтованого бібліотечного обслуговування може забезпечити комплексне впровадження сучасних методів і принципів взаємодії з користувачем та технологій Веб 2.0. Саме це уможливить перетворення бібліотек на конкурентоздатні організації на ринку інформаційних продуктів та послуг.

Упровадження технологій Веб 2.0 в бібліотеці зробить цю установу привабливою для користувача, який сприйматиме її як невід'ємну частину свого повсякденного життя.

Українські обласні універсальні наукові бібліотеки знаходяться лише на початку шляху клієнтоорієнтованого розвитку, адже їх оцінка власної діяльності ще тяжіє до констатації факту наявності електронних ресурсів, кількісних показників (кількість комп'ютерів у бібліотеці, кількість створених баз даних, кількість внесених бібліографічних записів тощо), а не до аналізу якості та відповідності потребам користувачів електронних інформаційних ресурсів, що ними створюються.

Отже, говорячи про осучаснення, уніфікацію бібліотечної термінології та статистики, варто було б для позначення, обліку всіх груп населення, які з різною метою і в різній мірі використовують продукти та послуги бібліотеки, застосовувати інтегрований підхід і послуговуватися терміном «клієнт», при потребі уточнюючи статус його звертання до бібліотечних продуктів та послуг (як абонент МБА, користувач електронних ресурсів, читач, відвідувач масових заходів тощо). Термін «клієнт» засвідчує прийняття за основу

бібліотечної діяльності сервісних відносин між користувачем і бібліотекою, а також клієнто-орієнтовану тактику та стратегію, які дають змогу бібліотеці «вбудуватися» в сучасну соціокультурну дійсність.

Список використаних джерел

1. Библиотека 2.0 [Электронный ресурс] / статья подгот. по материалам Лигун Т. А. с семинара «Вузовская библиотека в электронной среде управления знаниями». – Режим доступа: http://www.elibconsult.ru/page.jsp?pk=node_1273044288930. – Загл. с экрана. – (Дата обращения: 05.05.2016).
2. Білик О. Роздуми щодо оцінювання якості роботи бібліотеки / О. Білик, Н. Гудімова // Бібл. планета. – 2011. – № 4. – С. 28–32.
3. Брежнева В. В. Сервисный подход как стратегия развития библиотеки, ориентированная на клиента / В. В. Брежнева // Науч.-техн. информ. Сер. 1, Орг. и методика информ. работы. – 2006. – № 9. – С. 6–12.
4. Бруй О. Процесно-орієнтована бібліотека: трансформаційна стратегія [Електронний ресурс] / О. Бруй. – Режим доступа: <http://www.slideshare.net/OksanaBruy1/bruy-process-orientedlibrary22112012>. – Назва з екрана. – (Дата перегляду: 05.05.2016).
5. Василенко О. Бібліотечно-інформаційна діяльність: гармонізація статистики / О. Василенко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2013. – Вип. 38. – С. 37–52.
6. Горецкая Т. Комплексная система поиска научной литературы EBSCO Discovery Service [Электронный ресурс] : [презентация на III Міжнар. наук.-практ. конф. «Наукова комунікація в цифрову епоху», Київ, 10–12 берез. 2015 р.] / Т. Горецкая ; Науч. б-ка Нац. ун-та «Киево-Могилянская академия». – Режим доступа: http://www.ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/4083/Gorecka_Kompleksnaia_systema_posyska.pdf?sequence=1&isAllowed=y. – Загл. с экрана. – (Дата обращения: 12.03.2015).
7. ГОСТ 7.20-2000. Библиотечная статистика = Library statistics. System of standards on information, librarianship and publishing : межгос. стандарт. – Взамен ГОСТ 7.20-80, ГОСТ 7.41-82 ; введ. с 2002-09-01. – М. : Изд-во стандартов ; Мн. : Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 2001. – 8 с.
8. Інформація та документація. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять : ДСТУ 7448:2013. – К. : Мінекономрозвитку України, 2014. – 41 с.
9. Інформація та документація. Словник термінів (ISO 5127:2001, IDT) : ДСТУ ISO 5127:2007 : [пер. з англ.]. – К. : Держспоживстандарт України, 2010. – 237 с.
10. Земсков А. И. Библиотека – инструмент передачи знаний. («Куб знаний») / А. И. Земсков // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 6. – С. 78–82.
11. «К барьеру!» – интеллектуальный поединок [между А. И. Земсковым и Ю. Н. Столяровым] на Крымском форуме // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 11. – С. 48–52.
12. Концепція якісних змін бібліотек задля забезпечення сталого розвитку України (до 2025 року) [Електронний ресурс] : схвалена Президією УБА 17 лип. 2015 р. // Українська бібліотечна асоціація. – Режим доступу: <http://ula.org.ua/ua/news/3090-kontseptsiia-iaakisnykh-zmin-bibliotek-zadlia-zabezpechennia-staloho-rozvytku-ukrainy-do-2025-roku>. – Назва з екрана. – (Дата перегляду: 12.04.2016).
13. Линдеман Е. В. Как успеть за пожеланиями пользователей: тенденции в развитии информационно-библиотечных сервисов для отрасли науки и образования (на примере ГПНТБ России) [Электронный ресурс] / Е. В. Линдеман. – Режим доступа: <http://www.rba.ru/content/activities/section/32/publ/2014/08.ppt>. – Загл. с экрана. – (Дата обращения: 10.04.2016).
14. Матлина С. Г. Понятийный аппарат современного библиотековедения (социально-культурные аспекты) / С. Г. Матлина // Библиотековедение. – 2005. – № 2. – С. 23–30.
15. Международный стандарт ISO 2789 «Информация и документация – международная библиотечная статистика» // Новости Междунар. федерации библ. асоц. и учреждений (ИФЛА). – 2011. – № 4 (91). – С. 18–53.
16. Невелева В. С. Слова-концепты и концепции деятельности (к философскому осмыслению библиотечной теории и практики) / В. С. Невелева, Н. Г. Апухтина // Вестн. Челяб. гос. акад. культуры и искусств. – 2013. – № 4 (36). – С. 43–47.
17. Никонорова Е. В. Вектор развития современной библиотечной науки / Е. В. Никонорова // Библиотековедение. – 2003. – № 6. – С. 22–28.
18. Новальська Т. Бібліотечне читачезнавство як складова спеціального бібліотекознавства / Т. Новальська // Вісн. Львів. ун-ту. Сер. Книгознавство, бібліотекознавство та інформ. технол. – 2009. – Вип. 4. – С. 146–152.
19. Орієнтація на клієнта — користувача бібліотеки : метод. поради / уклад. В. В. Шейчук, Л. П. Семенюк ; упр. культури, національностей, релігій та туризму Хмельниц. облдержадмін. ; Хмельниц. обл. універс. наук. б-ка ім. М. Островського. – Хмельницький, 2015. – 28 с.
20. Пальгуева Г. М. Новая стратегия или новая упаковка?: эра «цифровых аборигенов» / Г. М. Пальгуева // Библ. дело. – 2011. – № 6. – С. 10–15.
21. Полтавская Е. И. Учреждение и социальный институт: признаки различия / Е. И. Полтавская // Мир библиогр. – 2007. – № 5. – С. 6–10.
22. Принципи [УБА] [Електронний ресурс] // Українська бібліотечна асоціація. – Режим доступу: <http://ula.org.ua/ua/pro-uba/principi>. – Назва з екрана. – (Дата перегляду: 10.04.2016).
23. Про бібліотеки і бібліотечну справу [Електронний ресурс] : Закон України від 27.01.1995 р. [зі змінами і допов. станом на 28.01.2016 р.] // Законодавство Ук-

раїни. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80>. – Назва з екрана. – (Дата перегляду: 10.04.2016).

24. Романуха З. Термінологія бібліографічного інформування / З. Романуха, Г. Швецова-Водка // Бібл. вісник. – 2016. – № 1. – С. 46–51.

25. Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек / ИФЛА, РБА ; сост. К. Кунц, Б. Габбин ; науч. ред. изд. на рус. яз. В. Р. Фирсов. – 2-е изд. – СПб : Рос. нац. б-ка, 2011. – 183 с.

26. Руссак З. В. «Клиент» как слово-концепт современной библиотечной действительности / З. В. Руссак, Л. В. Сокольская // Вестн. Челяб. гос. акад. культуры и искусств. – 2013. – № 2. – С. 23–30.

27. Соколов А. В. Миссии и мутации библиотек: раздумья интеллигента-книжника / А. В. Соколов // Библ. дело. – 2009. – № 14. – С. 2–10.

28. Сокольская Л. В. Современная библиотека: утрата идентичности или приобретение новых социальных смыслов? / Л. В. Сокольская, З. В. Руссак // Вестн. Челяб. гос. акад. культуры и искусств. – 2015. – № 1 (41). – С. 21–29.

29. Столяров Ю. Н. Встретив клиента, не проститься бы с миссией / Ю. Н. Столяров // Вестн. Челяб. гос. акад. культуры и искусств. – 2013. – № 3 (35). – С. 14–19.

30. Тихомирова И. И. Библиотека: кризис идентичности. Есть ли выход? / И. И. Тихомирова // Библ. дело. – 2012. – № 20. – С. 7–11.

31. Трачук Л. Електронні бібліотеки та колекції документів на сайтах обласних універсальних наукових бібліотек України / Л. Трачук // Вісн. Кн. палати. – 2015. – № 7. – С. 33–37.

32. Трачук Л. Ф. Користувачі як співтворці електронних бібліотек: зарубіжний досвід [Електронний ресурс] /

Л. Ф. Трачук // Проблеми розвитку документально-інформаційних систем у сучасному інформаційно-комунікаційному середовищі : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Рівне, 10 лют. 2016 р.) / Рівнен. держ. гуманітар. ун-т, каф. док. комунікацій і бібл. справи. – Рівне : РДГУ, 2016. – С. 32–33. – Режим доступу: http://library.dk.rv.ua/depository/konf/l_konf_2016.pdf. – Назва з екрана. – (Дата перегляду: 10.04.2016).

33. Трачук Л. Ф. Електронні каталоги обласних універсальних наукових бібліотек України та концепція «Бібліотека 2.0» / Л. Ф. Трачук // Вестн. Бібл. Ассамблеї Євразії. – 2016. – № 1. – С. 81–86.

34. Эйнасто О. В. Чего библиотекарь ждет от читателя – к вопросу о качестве электронных услуг библиотеки / О. В. Эйнасто // Шк. библиотека. – 2011. – № 6–7. – С. 78–82.

35. Ярошенко Т. О. Бібліотека, бібліотекарі та користувачі бібліотек в епоху Веб 2.0: виклики часу / Т. О. Ярошенко // Бібл. планета. – 2011. – № 1. – С. 17–22.

36. Ярошук В. Вплив галузевих стандартів на трансформацію діяльності бібліотек / В. Ярошук // Бібл. планета. – 2014. – № 1. – С. 26–28.

37. [Ярошук В. П.] Про бібліотечну статистику [Електронний ресурс] / В. П. Ярошук // Творчість та інновації в українських бібліотеках : інформ.-просвітниц. блог для бібліотекарів. – Режим доступу: <https://libinnovate.wordpress.com/2013/03/18/про-бібліотечну-статистику>. – Назва з екрана. – (Дата перегляду: 10.04.2016).

38. Information and documentation – International library statistics (ISO 2789:2013) [Electronic resource]. – URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:60680:en>. – Title from the screen. – (Date of appeal: 12.04.2016).

Стаття надійшла до редакції 23.05.2016 р.

UDC 021.1: 027.53 (477)

Liudmyla Trachuk,

PhD, Associate Professor, Rivne State Humanitarian University

CLIENT-ORIENTED PARADIGM OF DEVELOPMENT OF REGIONAL UNIVERSAL SCIENTIFIC LIBRARIES

The article is based on the necessary to approve the new concept of service in ukrainian libraries, focused on improving of customer service and keeping the status of the library as a social institution. The results of the research, which determines level of client orientation of electronic resources in ukrainian regional universal scientific libraries, are given.

К е у в о р д с: regional universal scientific library, library services, reader, user, client, client-oriented concept, Library 2.0.

УДК 021.1: 027.53 (477)

Людмила Трачук,

канд. ист. наук, доцент Ривненского государственного гуманитарного университета

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННАЯ ПАРАДИГМА РАЗВИТИЯ УКРАИНСКИХ ОБЛАСНЫХ УНИВЕРСАЛЬНЫХ НАУЧНЫХ БИБЛИОТЕК

В статье обосновывается необходимость утверждения новой концепции деятельности украинских библиотек, направленной на совершенствование обслуживания их пользователей, на выработку стратегии и тактики сохранения статуса библиотеки как социального института. Приведены результаты исследования степени клиентоориентированности электронных ресурсов украинских обласных универсальных научных библиотек.

К л ю ч е в ы е с л о в а: обласные универсальные библиотеки, библиотечное обслуживание, читатель, пользователь, клиент, клиентоориентированность библиотеки, Библиотека 2.0.