

**Леся Туровська,**

<https://orcid.org/0000-0002-0750-1794>,

наукова співробітниця,

відділ комплексного бібліотечного обслуговування,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (м. Київ, Україна)

просп. Голосівський, 3, Київ, 03039, Україна

e-mail: nankeyu@ukr.net

**СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНА МОДЕЛЬ  
БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ  
В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ**

**Мета статті** – розроблення сервісно-орієнтованої моделі дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування; характеристика її структури та визначення її ролі в перебудові діяльності наукової бібліотеки в умовах воєнного стану. **Методологічна основа** полягає в застосуванні загальнонаукових методів: аналізу, синтезу, зіставлення, узагальнення. **Наукова новизна.** Дослідження пропонує сервісно-орієнтовану модель обслуговування віддалених користувачів в умовах воєнного стану, розробляє її структуру та визначає основні риси такої моделі; презентує блок-схему, де ілюструє складники дистанційного сервісно-орієнтованого бібліотечно-інформаційного обслуговування з широким використанням інформаційних технологій. **Висновки.** Проведене дослідження визначає, що в умовах воєнного стану наукова бібліотека зберігає свою базову основу «книга-читач» з перенесенням практичного складника своєї діяльності в онлайн-простір, чому в значному ступені прислуговується сервісно-орієнтована модель дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування. У перспективі – розроблення консультативно-методичних і практичних рекомендацій щодо широкого використання сервісно-орієнтованої моделі дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах воєнного стану.

*Ключові слова:* сервісно-орієнтована модель дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування, наукова бібліотека, віддалений користувач, власні бібліотечно-інформаційні ресурси, послуги, продукти і вебсервіси.

**Актуальність теми дослідження.** В складних умовах зтяжненого воєнного стану, спричиненого повномасштабним військовим вторгненням Російської Федерації в Україну, вітчизняні бібліотеки кардинально переосмислюють свою діяльність. Суворі реалії сьогодення (мобілізація, майже щоденна повітряна тривога та ракетні удари з боку російських

окупаційних військових формувань, віялові та позапланові відключення електроенергії тощо) призвели до критичного зменшення фактичної відвідуваності бібліотек. В скрутний для батьківщини час наукові бібліотеки як інформаційно-комунікаційні інституції відкритого типу дедалі більше перекладають центр тяжіння своєї діяльності на дистанційні форми і методи бібліотечно-інформаційного обслуговування. Вони розробляють нові дистанційні послуги, віднаходять інноваційні підходи до бібліотечно-інформаційного сервісу з метою якнайповнішого забезпечення інформацією користувачів у зручний для них спосіб, стають на захист інформаційного простору, надаючи відсіч суперечливій інформації та дезінформації.

Раптова та невиправдана агресія з боку Російської Федерації кардинально змінила напрацьовані роками форми і методи бібліотечно-інформаційного обслуговування, поставила бібліотеки всіх рівнів перед необхідністю пошуків нових моделей бібліотечного сервісу. Чимало бюджетних і комерційних установ, організацій, закладів та підприємств України в умовах, що склалися, призупинили або повністю припинили свою діяльність. Проте в такий безпрецедентний для країни час бібліотеки продовжили працювати, перебудовуючи до нових реалій свою роботу.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Відповідно вчених-бібліотекознавців на повномасштабне військове вторгнення країни-агресорки стала низка наукових публікацій, присвячених проблемі адаптації мирної бібліотечної діяльності до викликів і потреб воєнного часу, зокрема стрімкого оновлення та модифікації форм і методів бібліотечно-інформаційного обслуговування. М. Сахарова та Я. Хіміч, на основі аналізу електронних ресурсів провідних вітчизняних бібліотек, визначили загальні тенденції та напрями бібліотечної комунікаційної політики після 24 лютого 2022 року [11]. А. Ржеуський, Н. Кунанець та Н. Добровольська розглянули актуальні питання бібліотечно-інформаційного обслуговування, провели порівняльний аналіз дистанційних послуг, які надають під час карантину й воєнного стану бібліотеки технічних закладів вищої освіти України [10]. На формуванні моделі освітніх послуг, які надаються закладами вищої освіти в умовах воєнного стану, зосередили свою увагу О. Кошелева, О. Кравчук та О. Цисельська [3]. С. Сердюк та С. Герасимова проаналізували актуальні напрями діяльності бібліотек різних видів в умовах воєнного часу, визначили їх місію та значення для українського суспільства, наголосили, що бібліотеки залишаються не тільки культурно-інформаційними центрами, а й стають територією безпеки та психологічної підтримки [12].

Ю. В. Новальська поміж головних професійних бібліотечних завдань вбачає захист інформаційного простору (протидію фейкам, дезінформації та кіберзагрозам), надання користувачам онлайн-підтримки (бібліотерапія), організацію бібліотечних послуг [8].

З початком російського військового вторгнення почалося масове руйнування і знищення музеїв, бібліотек, архівів, об'єктів культурно-історичної спадщини. Т. Добко зробила акцент на необхідності опору російській агресивній інформаційній політиці, спрямованій на деструкцію національної ідентичності, заперечення і приниження української нації [2]. З нею солідаризується О. Вдовіна, яка розкрила роль українських бібліотек на «інформаційному фронті», приділила увагу бібліотечній комунікаційній політиці в період воєнного стану. Дослідниця підкреслює, що бібліотеки, використовуючи увесь доступний комунікаційний арсенал (флеш-моби, зустрічі, консультації, вебінари, масові заходи) дієво працюють у царині інформаційної, гуманітарної, психологічної, юридичної сфер, що набуває особливого значення в умовах, коли значна кількість інформаційних установ в Україні знищена або не працює у зв'язку із постійними бомбардуваннями та обстрілами [1]. Л. Кузнецова узагальнила наслідки руйнувань і втрат публічних бібліотек України під час повномасштабного наступу Росії на територію України з 24 лютого 2022 року [4]. С. Моїсеєва представила новий формат діяльності Луганської обласної універсальної наукової бібліотеки – Good Library, яка стала інноваційним культурним простором, де створюються нові ресурси в соцмережах і на вебсайті, ведеться робота з неформальної освіти, відбувається розсилання важливих інформаційних дайджестів для українців, що залишилися на окупованих територіях, збираються в одній віртуальній точці ті бібліотекарі області, які евакуювалися з районів бойових дій та тимчасово втратили свої бібліотеки [6]. Роль бібліотеки як комунікаційної установи висвітлив О. Натаров наголосив на актуальності оперативного інформування владних структур та громадськості про дослідження та розробки українських вчених, пов'язані зі зміцненням обороноздатності і безпеки держави [7].

Отже, українська бібліотечна спільнота сумлінно працює задля зміцнення обороноздатності та безпеки держави, опікуючись посиленням стійкості українського суспільства, турбуючись про відновлення та розвиток української держави у воєнний і післявоєнний період.

**Виклад основного матеріалу.** Завдяки своїй здатності до засвоєння нових інформаційних технологій, в умовах воєнного стану наукові бібліотеки активно впроваджують новітні технічні та програмні засоби,

забезпечують стабільний читацький доступ до власних електронних інформаційних ресурсів (далі ЕІР); перетворюються на інформаційний складник віртуальних читацьких співтовариств.

Головним викликом для Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (далі НБУВ) стала оптимізація бібліотечно-інформаційної діяльності, переформатованої під вимоги воєнного часу. Найперше йдеться про орієнтацію на цифровізацію, розширення спектру дистанційних форм обслуговування користувачів на безоплатній основі, розкриття і популяризацію бібліотечного фонду за допомогою віртуальних сервісів із використанням інформаційних технологій.

НБУВ сьогодні виступає не тільки сховищем книг, а й самостійним виробником і організатором ЕІР, задовольняючи як фізичні (реальні), так і віртуальні (віддалені) читацькі потреби. Фізичні читацькі потреби повністю вирішуються у стінах наукової бібліотеки, яка тричі на тиждень (по понеділках, середах і п'ятницях) відкрита до відвідувань. Окрім традиційних форм обслуговування, користувачам забезпечується доступ до БД ЕК НБУВ, електронної бібліотеки, локальних і мережових ресурсів (сторонніх і власної генерації), електронних резервних колекцій тощо. Віртуальні читацькі потреби задовольняються на вебпорталі НБУВ у мережі Інтернет ([www.nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua)). Сюди відносимо: організацію доступу до БД ЕК НБУВ у режимі реального часу (онлайн), ЕІР, електронної бібліотеки, а також віртуальних сервісів: електронної доставки документів (ЕДД), віртуальної довідкової служби (ВДС), електронних бібліотечних виставок (тематичних та нових надходжень) тощо.

Інтегруючись у систему безперервного надання знань, НБУВ перетворюється на інтелект-центр віртуального забезпечення наукового, інформаційного, комунікаційного, навчального, виробничого, культурологічного, освітнього та інших суспільних процесів, а її інформаційно-комунікаційні технології стають стратегічним вектором інтеграції до онлайн-середовища [5].

Інформаційна інфраструктура та інтернет-комунікаційна платформа наукової бібліотеки, що склалися, стали підґрунтям для побудови сервісно-орієнтованої моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах військового стану. Побудови, можливої лише за умов суцільного адаптування наукової бібліотеки та її користувачів до реалій сучасного інформаційного середовища. Магістральним напрямом такого адаптування є інформатизація бібліотечної діяльності, яка найяскравіше проявляється у процесі формування та надання у читацьке користування

власних ЕІР; забезпечення їх загальнодоступності за допомогою вебпорталу та присутності наукової бібліотеки у глобальних інформаційних соціальних мережах. Кульмінацією такої діяльності є налагодження чіткого механізму комплексного дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування та комунікаційна взаємодія з віддаленими користувачами [9].

Долаючи за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій власні фізичні кордони та інтегруючись у констеляцію безперервного надання знань, НБУВ сприяє прискоренню процесу просторового розповсюдження та обертання документованого знання та розширенню числа суб'єктів його освоєння.

У структурному відношенні сервісно-орієнтована модель дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування НБУВ є єдністю взаємозалежних компонентів:

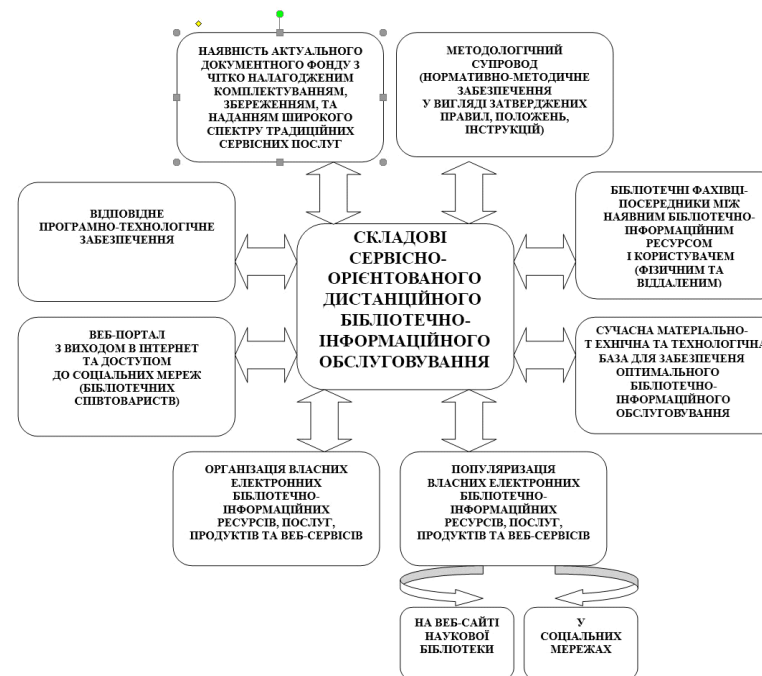
- ✓ електронних інформаційних ресурсів (ЕІР);
- ✓ бібліотечного персоналу (БП);
- ✓ матеріально-технічної бази (МТБ);
- ✓ інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ);
- ✓ віртуального середовища (WEB).

Тією чи іншою мірою вона (модель) характеризується такими рисами, як:

- ✓ автоматизація бібліотечного обслуговування, що відбувається за мінімальної участі бібліотекаря, включаючи пошук в ЕК як у стінах бібліотеки, так і в умовах віддаленого доступу;
- ✓ доступ до мережі Інтернет з метою необмеженого використання різних форм і засобів бібліотечних наукових комунікацій;
- ✓ активна участь у діяльності соціальних мереж та Інтернет-спільнот, що об'єднують людей зі схожими професійними інтересами. Як сегмент сервісно-орієнтованої моделі, бібліотечне обслуговування у середині соціальних мереж здійснюється шляхом створення публічних сторінок зі зворотною реакцією відвідувачів у вигляді коментарів, медіаінформації тощо;
- ✓ перетворення бібліотеки на своєрідний інтелект-центр із пріоритетним наданням електронних інформаційних послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Завдяки сервісно-орієнтованій моделі, організованій у такий спосіб, широке коло віддалених користувачів отримує необмежений цілодобовий та безкоштовний доступ до бібліотечно-інформаційних ресурсів, послуг,

продуктів та онлайн сервісів. Так відбувається безперервний процес бібліотечно-інформаційного обслуговування, складники якого у структурованому вигляді ілюструє блок-схема № 1.



Блок-схема № 1. Складники бібліотечно-інформаційного обслуговування у структурованому вигляді

Як бачимо, запорукою оптимального сервісно-орієнтованого бібліотечно-інформаційного обслуговування виступає єдність взаємопов'язаних компонентів:

- ✓ бібліотечно-інформаційний ресурс (актуальний документний фонд) з чітко налагодженим механізмом комплектування, збереження та надання широкого спектру традиційних сервісних послуг;
- ✓ деталізований методологічний супровід (нормативно-методичне та регламентне забезпечення у вигляді затверджених правил, положень, інструкцій (як загальнодержавного, так і внутрішньобібліотечного рівня);

✓ досвідчений бібліотечний персонал (достатня кількість бібліотечних фахівців-посередників між наявним бібліотечно-інформаційним ресурсом та користувачем (фізичним та віддаленим);

✓ сучасна матеріально-технічна та технологічна база для забезпечення оптимального бібліотечно-інформаційного обслуговування;

✓ відповідна програмно-технологічна підтримка;

✓ вебпортал з виходом в Інтернет та доступом до соціальних мереж (бібліотечних співтовариств);

✓ організація власних ЕІР та їхня популяризація на бібліотечному сайті та у соціальних мережах.

Бібліотечно-інформаційний ресурс НБУВ слугує основою сервісно-орієнтованої моделі дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування, його фундаментом у задоволенні інформаційно-комунікаційних потреб. Критерії його формування визначаються з урахуванням його універсальності, пріоритетних функцій, потреб цільових читацьких груп. Його невід'ємною частиною є довідково-бібліографічний апарат, представлений як у вигляді традиційних каталогів і картотек, так і у вигляді загально-бібліотечної БД ЕК, що робить безпроблемним користувачський пошук. При цьому підсобні бібліотечні підрозділи виступають як структурні підрозділи гібридного типу, які поєднують традиційне бібліотечне обслуговування та послуги, організовані з використанням новітніх інформаційних технологій та забезпечують доступ до інформації і знань у друкованій та електронній формі.

Жодний вид бібліотечної діяльності, навіть електронний, не в змозі існувати без бібліотечного персоналу, адже саме бібліотечні фахівці формують бібліотечно-інформаційний ресурс, залучаються до його структуризації, зберігання та використання. Саме від них залежить, чи зможе користувач отримати необхідне йому знання, тож їх зазвичай відрізняють спеціальні знання та високий професіоналізм.

Матеріально-технічні та технологічні можливості забезпечують доступ до затребуваного документа незалежно від його місцезнаходження, дозволяють одночасний доступ до низки віддалених джерел інформації та взаємодію різних комунікантів у мережевому середовищі. Запорукою є відповідність бібліотечного обладнання та програмного забезпечення сучасному рівню інформаційно-комунікаційних технологій.

Сервісно-орієнтована модель дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування, спираючись на широкі онлайн-ові можливості НБУВ, зумовлює також:

✓ презентацію та популяризацію власних ЕІР, послуг і продуктів;  
 ✓ забезпечення дистанційного доступу до власних ЕІР;  
 ✓ генерування (у спосіб статистичних та соціологічних досліджень) соціально-психологічного портрету віддаленого користувача як споживача ЕІР;

✓ перманентного залучення нових користувачів до кола дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування;

✓ професійне спілкування, обмін досвідом у віртуальній площині.

Слід зазначити, що розроблення сервісно-орієнтованої моделі дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування дає змогу виявити низку суперечностей, з якою стикається сучасна бібліотечна практика, а саме:

✓ між традиційними формами читання - і аудіовізуальними засобами масової комунікації;

✓ споконвічними властивостями бібліотеки як уособлення сховища книг - і епохальною потребою її цифрової трансформації;

✓ інформаційними потребами віддалених користувачів - і недостатніми бібліотечними можливостями (технологічними, матеріально-технічними, фінансовими тощо);

✓ наявним бібліотечним обладнанням та програмним забезпеченням - і його відповідністю сучасному рівню інформаційно-комунікаційних технологій.

✓ зростаючим обсягом та потоками інформації - і відстаючим ступенем читацької інформаційної підготовки або навпаки, - читацьким інформаційним перевантаженням;

✓ постійним розширенням електронного середовища - і недостатнім рівнем подання в ньому консолідованого інформаційного ресурсу бібліотек та споріднених установ [13].

Наразі ці суперечності поповнилися ще й такою: між мирним призначенням бібліотечної діяльності і необхідністю адаптування до вимог і викликів воєнного стану. Все це викликає необхідність вирішення цілого комплексу професійних бібліотечних проблем, зокрема:

✓ узагальнення статистичних та соціологічних даних щодо інформаційних потреб віддалених користувачів та розкриття специфіки їх задоволення в умовах дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування;

✓ вироблення єдиних методичних та методологічних принципів дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування;

✓ чіткого визначення змісту, порядку та регламенту дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування;

✓ об'єктивної, якісної оцінки ефективності дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування – шляхом застосування популярних маркетингових заходів (досліджень в фокус-групах, експертних оцінок, критерію узгодженості Пірсона, Google-Forms тощо).

**Висновки.** З огляду на вищевикладене, сервісно-орієнтована модель дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування є наочним прикладом еволюційних змін у тенденціях, формах та засобах бібліотечно-інформаційної діяльності наукової бібліотеки в умовах воєнного стану, специфіка якої полягає у високоорганізованому та формалізованому поєднанні накопичення, оброблення, зберігання і розповсюдження власних ЕІР з використанням новітніх інформаційних технологій. Стрімке поширення такої діяльності спричиняє появу нових комунікаційних форм, які, своєю чергою, створюють нове соціокультурне бібліотечне середовище.

Перспективи НБУВ у цьому напрямі передбачають: простеження каналів подальшого розповсюдження форм і засобів бібліотечних інформаційних комунікацій, їх урізноманітнення, аналіз рівнів взаємодії з іншими відкритими соціальними інституціями, поширення зворотних зв'язків, а також подолання ймовірних бар'єрів. У подальших планах – маркетингові дослідження з питань впровадження сервісно-орієнтованої моделі дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування в кризових умовах.

Робота бібліотек, позначена воєнним станом у державі, сприймається як виклик, на який НБУВ відповідає ще більшою згуртованістю, сконцентрованістю на найголовніших завданнях, які разом із зусиллями всього українського суспільства сприятимуть пришвидшенню перемоги. НБУВ тримає інформаційний стрій, залучаючи для цього всі можливі у воєнний час засоби: продовжує наукові дослідження, здійснює соціокультурні заходи, пропонує бібліотечно-інформаційні послуги, надає консультативно-методичну допомогу фізичним та віддаленим користувачам. Нинішні умови підтвердили правильність і далекоглядність вибраної свого часу стратегії НБУВ, орієнтованої на формування та використання ЕІР, БД та оцифрованих джерел.

Серед інших актуальних завдань «переднього краю» бібліотечного фронту – проблема управління ЕІР, підвищення ефективності бібліотечно-

інформаційного сервісу, розроблення чіткого алгоритму діяльності бібліотечної установи відповідно до агресивних викликів та загроз.

В нинішніх умовах, коли інформаційна війна з агресором набула оперативного характеру і гарячих форм, бібліотечний внесок в перемогу буде тим значніший, чим досконаліше працюватиме кожна бібліотечна ланка, чим вагомніше буде її роль в інформаційному складнику боротьби за свободу і незалежність української держави. Потребується також об'єднання зусиль бібліотек з іншими учасниками інформаційного процесу: засобами масової інформації, творчими і мистецькими спілками, архівами та музеями, громадськими інституціями, представниками цифрової сфери тощо.

#### Список бібліографічних посилань

1. Вдовіна О. О. Діяльність бібліотек в умовах російської агресії проти України. *Інформація, комунікація та управління знаннями в глобалізованому світі* : зб. матеріалів П'ятої міжнар. наук. конф., м. Київ, 23–24 червня 2022 р. / упоряд.: З. М. Сverdлик, М. М. Цілина. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2022. С. 53–55.
2. Добко Т. В. Злочини Російської Федерації проти культурної спадщини України. *Інформація, комунікація та управління знаннями в глобалізованому світі* : зб. матеріалів П'ятої міжнар. наук. конф., м. Київ, 23–24 червня 2022 р. / упоряд.: З. М. Сverdлик, М. М. Цілина. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2022. С. 42–44.
3. Кошелева О. Б., Кравчук О. А., Цисельська О. В. Формування моделі надання освітніх послуг ЗВО в умовах воєнного стану. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 2. С. 114–122.
4. Кузнецова Л. Публічні бібліотеки України в умовах воєнного стану: втрати і виклики. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*. 2022. Вип. 10. С. 105–113.
5. Лобузін К. В. Шляхи інтеграції бібліотечної діяльності до онлайн-середовища. *Вісник Книжкової палати*. 2012. № 7. С. 30–34.
6. Моїсєєва С. Мандрівна бібліотека: рецепт виживання після двох окупацій. *Бібліотечна планета*. 2022. № 3. С. 8–10.
7. Натаров О. О. Активізація комунікаційної діяльності бібліотек України в умовах воєнного стану. *Бібліотека. Наука. Комунікація. Інноваційні трансформації ресурсів і послуг*: матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 4–6 жовт. 2022 р.). URL: <http://conference.nbu.gov.ua/report/view/id/1577>.
8. Новальська Ю. В. Публічні бібліотеки України в умовах воєнного стану. *Бібліотека. Наука. Комунікація. Інноваційні трансформації ресурсів і послуг* : матеріали Міжнар. наук. конф. (4–6 жовт. 2022 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України, відп. ред. О. М. Василенко. Київ, 2022. С. 77–79.

9. Ржеуський А. В. *Моделі, методи та засоби надання інформаційних послуг у сервіс-орієнтованих бібліотечних системах*: автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій. Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2016. 23 с.

10. Ржеуський А., Кунанець Н., Добровольська В. Інформаційне обслуговування користувачів бібліотек технічних закладів вищої освіти України в умовах карантину та воєнного стану: порівняльний аналіз. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 2. С. 57–65.

11. Сахарова М. П., Хіміч Я. О. Розробка та актуалізація комунікаційної політики бібліотеки в умовах воєнного стану: кризові комунікації. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 2. С. 65–74.

12. Сердюк С., Герасимова С. Бібліотеки України під час війни: адаптація до нових реалій та визначення пріоритетів. *Бібліотечний форум: історія, теорія і практика*. 2022. № 3 с. 9–14.

13. Солов'яненко Д. В. Роль академічних бібліотек в конструюванні інтегрованих інформаційних е-середовищ. *Бібліотечний вісник*. 2010. № 6. С. 3–17.

#### References

1. Vdovina, O. O. (2022, June 23-24). Diialnist bibliotek v umovakh rosiiskoi ahresii proty Ukrainy [Activities of libraries in the conditions of Russian aggression against Ukraine]. In *Information, communication and knowledge management in a globalized world. Collection of materials of the Fifth International Scientific Conference* (pp. 53-55). (Z. M., Sverdlyk, M. M., Tsilyna (Eds.)). Kyiv, Ukraine: Publishing center KNUKiM. [In Ukrainian].

2. Dobko, T. V. (2022). Zlochyny Rosiiskoi Federatsii proty kulturnoi spadshchyny Ukrainy [Crimes of the Russian Federation against the cultural heritage of Ukraine]. In *Information, communication and knowledge management in a globalized world. Proceeding of the Fifth International Scientific Conference* (pp. 53-55). (Z. M. Sverdlyk, M. M. Tsilyna (Eds.)). Kyiv, Ukraine: Publishing center KNUKiM. [In Ukrainian].

3. Koshelieva, O. B., Kravchuk, O. A., & Tsyselska, O. V. (2022). Formuvannya modeli nadання osvitnikh posluh ZVO v umovakh voiennoho stanu [Formation of a model of providing educational services of higher education institutions in conditions of martial law]. *Bibliotekoznavstvo. Dokumentoznavstvo. Informolohiia*, 2, 114-122. [In Ukrainian].

4. Kuznetsova, L. (2022). Publichni biblioteki Ukrainy v umovakh voiennoho stanu: vtraty i vyklyky [Public libraries of Ukraine under martial law: losses and challenges]. *Ukrainskyi zhurnal z bibliotekoznavstva ta informatsiinykh nauk*, 10, 105-113 [In Ukrainian].

5. Lobuzina, K. V. (2012). Shliakhy intehratsii bibliotечноi diialnosti do onlainovoho seredovyshcha [Ways of integrating library activities into the online environment]. *Visnyk Knyzhkovoї palaty*, 7, 30-34. [In Ukrainian].

6. Moisieieva, S. (2022). Mandrivna biblioteka: retsept vyzyhvannia pislia dvokh okupatsii [The traveling library: a recipe for survival after two occupations]. *Bibliotekna planeta*, 3, 8-10 [In Ukrainian].

7. Natarov, O. O. (2022, October 4-6). Aktyvizatsiia komunikatsiinoi diialnosti bibliotek Ukrainy v umovakh voiennoho stanu [Activation of the communication activity of Ukrainian libraries in the conditions of martial law]. In *Library. Science. Communication. Innovative transformations of resources and services. Proceeding of the International Scientific Conference*. Kyiv, Ukraine. Retrieved from <http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/1577> [In Ukrainian].

8. Novalska, Yu. V. (2022, October, 4-6). Publichni biblioteki Ukrainy v umovakh voiennoho stanu. In *Library. Science. Communication. Innovative transformations of resources and services. Proceeding of the International Scientific Conference* (pp. 77-79), V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine. Kyiv, Ukraine. [In Ukrainian].

9. Rzhеuskyi, A. V. (2016). Modeli, metody ta zasoby nadання informatsiinykh posluh u servis-orієntovanykh biblioteknykh systemakh [Models, methods and means of providing information services in service-oriented library systems]. (Extended abstract candidate's thesis). Kyiv, Ukraine. [In Ukrainian].

10. Rzhеuskyi, A., Kunanets, N., & Dobrovolska, V. (2022). Informatsiine obsluhovuvannya korystuvachiv bibliotek tekhnichnykh zakladiv vyshchoi osvity Ukrainy v umovakh karantynu ta voiennoho stanu: porivnialnyi analiz [Information service for users of libraries of technical institutions of higher education of Ukraine under conditions of quarantine and martial law: a comparative analysis]. *Bibliotekoznavstvo. Dokumentoznavstvo. Informolohiia*, 2, 57-65. [In Ukrainian].

11. Sakharova, M. P., & Khimich, Ya. O. (2022). Rozrobka ta aktualizatsiia komunikatsiinoi polityky biblioteki v umovakh voiennoho stanu: kryzovi komunikatsii [Development and actualization of the library's communication policy under martial law: crisis communications]. *Bibliotekoznavstvo. Dokumentoznavstvo. Informolohiia*, 2, 65-74. [In Ukrainian].

12. Serdiuk, S., & Herasymova, S. (2022). Biblioteki Ukrainy pid chas viiny: adaptatsiia do novykh realii ta vyznachennia priorytetiv [Libraries of Ukraine during the war: adaptation to new realities and determination of priorities]. *Biblioteknyi forum: istoriia, teoriia i praktyka*, 3, 9-14. [In Ukrainian].

13. Solovianenko, D. V. (2010). Rol akademichnykh bibliotek v konstruiuvanni intehrovanykh informatsiinykh e-seredovyshch [The role of academic libraries in the construction of integrated information e-environments]. *Biblioteknyi Visnyk*, 6, 3-17.

**Lesia Turovska,**

<https://orcid.org/0000-0002-0750-1794>

Research Associate,

Department of Comprehensive Library Services,

V. I. Vernadsky National Library of Ukraine (Kyiv, Ukraine)

Holosiivskyi Avenu, 3, Kyiv, 03039, Ukraine

e-mail: nankey@ukr.net

### **SERVICE-ORIENTED MODEL OF THE LIBRARY AND INFORMATION SERVICE UNDER THE CONDITIONS OF THE STATE OF MARTIAL**

**The purpose of the article** is to build a service-oriented model of remote library and information services; characterization of its structure and determination of its role in the transformation of the activities of the scientific library in the conditions of martial law. **The methodological basis** consists in the application of general scientific methods: analysis, synthesis, comparison, generalization. **Scientific novelty.** The study proposes a service-oriented model of remote user service under martial law, develops the structure and defines the main features of such a model, presents a block diagram, which presents the components of remote service-oriented library and information services with extensive use of information technologies. **Conclusions.** The conducted research determines that in the conditions of martial law, the scientific library retains its basic basis of "book-reader" with the transfer of the practical component of its activities to the online space using a service-oriented model of remote library and information services. In the perspectives - the development of advisory, methodical and practical recommendations regarding the widespread use of a service-oriented model of remote library and information services in the conditions of martial law.

*Keywords:* service-oriented model of remote library and information service, scientific library, remote user, own library and information resources, services, products and web services.

Стаття надійшла до редакції 24.08.2023 р.