УДК 004.77:[025.5+025.4.036]

Оксана Желай,
кандидат наук із соціальних комунікацій, старший науковий співробітник,
Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського
Голосіївський просп., 3, Київ, 03039, Україна
e-mail: ksenia0101@ukr.net

МОДЕЛЬ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНОГО СЕРВІСУ БІБЛІОТЕКИ В КОНТЕКСТІ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СУСПІЛЬНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

У статті проаналізовано шляхи модернізації інформаційно-аналітичного обслуговування бібліотекою користувачів, зокрема цільової категорії: представників владних, наукових, бізнесових структур та ін.

Закцентовано увагу на застосуванні до пізнання об'єкта дослідження методу моделювання, який використовується для вивчення широкого кола проблем бібліотекознавства. Розроблено модель електронного інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки для вдосконалення науково-методичного забезпечення цього напряму діяльності бібліотеки та підвищення рівня якості бібліотечного обслуговування.

Ключові слова: інформаційні запити, цільова категорія користувачів, модель інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки, підвищення якості бібліотечного обслуговування.

Сьогодні перетворювальна місія наукових, інтелектуально-знаннєвих ресурсів посилює роль суб'єктів інформаційного ринку, зокрема бібліотек – сучасних науково-інформаційних комплексів, що активно розвивають найбільш актуальні напрями діяльності, зокрема інформаційно-аналітичний, результатом якого є створення бібліотечних продуктів і послуг.

Посилення попиту на інформаційні, інтелектуальні продукти зростає, тому їхні виробники приділяють увагу вивченню і впровадженню інновацій у всі технологічні цикли бібліотечної роботи, модернізації інформаційно-аналітичного обслуговування бібліотекою всіх користувачів, зокрема цільової категорії: представників владних інституцій, наукових і бізнесових кіл та ін. Тому стаття присвячена аналізу структурних елементів бібліотечного аналітичного сервісу та їхнього взаємозв'язку для визначення шляхів вдосконалення цього напряму діяльності, ефективнішого

суспільно-інформаційного забезпечення і, таким чином, підвищення конкурентоспроможності бібліотеки на інформаційному ринку.

У бібліотекознавстві інформаційно-аналітичний напрям роботи має досить високий рівень наукового опрацювання. У працях В. Горового, Т. Гранчак, О. Ворошилова, Л. Чуприни, С. Кулицького, Н. Терещенко приділяється увага широкому спектру питань розвитку інформаційно-аналітичної діяльності бібліотеки, підвищення кваліфікації бібліотечних співробітників-аналітиків відповідно до конкурентних вимог інформаційної сфери. В. Леонов, Ю. Столяров, Т. Слободяник та ін. шляхом моделювання досліджували питання оновлення теоретичних засад бібліотекознавства в контексті необхідності розроблення найбільш дієвих бібліотечних практик.

У сучасних умовах, з огляду на еволюцію інформаційних запитів під впливом бурхливого розвитку всіх сфер життєдіяльності соціуму, модернізація бібліотечного сервісу набуває все більшої актуальності.

Сьогодні, в умовах інтенсифікації інформаційних обмінів, уже став усталеним інформаційно-аналітичний напрям діяльності великих бібліотек для обслуговування широкого загалу користувачів, а також забезпечення вузькопрофесійних потреб у сфері науки, державного управління, бізнесу, культури та ін. [3].

Інформаційна аналітика зазвичай розглядається в аспекті діяльності наукової, науково-технічної і прикладної. Завдання аналітики – створення нового інтелектуального знання в процесі виокремлення важливого з великої кількості інформаційного масиву та аналізу результатів моніторингу. Затребуваність аналітичної діяльності спостерігалася здавна, зокрема Сократ застосовував діалоговий метод вирішення завдань; Аристотель, розглядаючи аналітику й дослідництво як окремі напрями, запропонував поняття аналізу як методу дослідження, визначивши, що мета аналізу – відокремлення важливого від неістотного. Таким чином, античним філософом було закладено основи аналітичної діяльності.

У постінформаційному суспільстві трансфер знаннєвих ресурсів в економічний розвиток країни набуває вирішального значення, адже виконання суспільно-інформаційних запитів потребує не лише надання доступу до певного ресурсу, а й забезпечення комплексною інформацією з певної проблематики. Це ускладнює завдання користувачів, оскільки потребує дослідження додаткових ресурсів, опрацювання матеріалів.

Великі бібліотеки, зокрема наукові, спроможні ефективно розв'язувати проблеми релевантного інформаційного забезпечення на тлі всезростаючого документно-ресурсного масиву, адже саме бібліотечні

теорія і практика відповідають завданням акумуляції, систематизації інформаційних ресурсів та підготовки їх для подальшого використання.

Одним із затребуваних способів задоволення інформаційних потреб є створення синтезованого інформаційно-аналітичного продукту, який містить консолідовану інформацію певної тематики, що спрощує осмислення проблеми.

Інформаційна аналітика виконує насамперед завдання якісно-змістового перетворення інформації. У цілому, інформаційна аналітика в сучасних бібліотеках є необхідним інструментом задоволення нетипових запитів користувачів та адекватною еволюцією бібліотечно-інформаційного ресурсу, що розвивається в умовах інтенсифікації інформаційного виробництва і зростання затребуваності на нове знання.

На шляху вдосконалення інформаційно-аналітичної роботи бібліотеки актуалізується питання дослідження чинників впливу на цей напрям діяльності.

З огляду на інтенсифікацію інформаційних обмінів, активне впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у бібліотечній діяльності, зміни запитів користувачів бібліотек вважається за доцільне застосування до пізнання об'єкта дослідження методу моделювання, який застосовується для вивчення широкого кола проблем бібліотекознавства. Варто відзначити провідних фахівців галузі, які застосовували цю методику в процесі дослідження бібліотечної діяльності. Зокрема, це Ю. Столяров [7], Т. Слободяник [6], О. Ісаєнко [5], В. Бондаренко [1] та ін.

Ю. Столяровим була розроблена лінійна двоконтурна модель бібліотеки, перший контур якої складається з таких елементів: бібліотечний фонд, контингент користувачів, матеріально-технічна база і бібліотечний персонал. Другий контур – це моделі названих чотирьох елементів і бібліотеки в цілому. Як наголошує автор, розроблення актуальних теоретичних і практичних питань, пов'язаних із функціонуванням сучасної бібліотеки, буде більш успішною, якщо стане базуватися на правильній методологічній основі [7].

У Т. Слободяника модель бібліотеки представлена такими взаємопов'язаними і взаємозалежними між собою елементами: інформаційний потенціал; інформаційна діяльність; комунікаційний процес; управління. Автор надає характеристику кожного елемента, що, на його думку, допоможе проводити їх цілеспрямований моніторинг, виявляти слабкі ланки і розробляти план заходів з їх удосконалення. «Це дозволить розробити стратегію і тактику розвитку комунікаційної діяльності бібліотеки», – зазначає Т. Слободяник [6].

О. Ісаєнко в процесі дослідження інноваційного чинника розвитку бібліотечної діяльності застосовує метод моделювання [5]. Провідним фахівцем представлено в описовому форматі комплексну модель бібліотечного інформаційного обслуговування (ІО), яка складається з трьох взаємодоповнюючих компонентів: моделі ІО в приміщенні бібліотеки; моделі дистанційного ІО бібліотеки; моделі корпоративного ІО в об'єднаному бібліотечно-інформаційному просторі. Автор надає ґрунтовну характеристику компонентів моделі, серед яких, зокрема, відзначає технологічні особливості функціонування веб-сайту, фондів, залів; специфіку організації обслуговування, серед пріоритетів якого – розвиток найбільш затребуваних користувачами онлайн-послуг тощо. Серед елементів моделі інформаційного обслуговування бібліотеки О. Ісаєнко відзначає важливість аналітичного напряму діяльності, тому обґрунтовує створення у провідних бібліотеках інформаційно-аналітичних підрозділів, які готують необхідні владним структурам аналітичні та прогностичні інформаційні продукти, а також здійснюють диференційоване інформаційно-аналітичне забезпечення різних категорій користувачів. Бібліотекознавець акцентує увагу на необхідності комплексного вивчення цих аспектів бібліотечної діяльності у своєму історичному розвитку та на сучасному етапі; наголошує, що «напрацювання і визначення найбільш доцільної та перспективної стратегії розвитку системи ІО сучасної бібліотеки на сьогоднішній день є необхідною умовою ефективного функціонування бібліотечного інституту» [5, с. 4].

В. Бондаренко запропоновано модель бібліотечного інтернет-обслуговування як діалектичне поєднання чотирьох елементів: а) матеріально-технічної бази бібліотеки; б) електронного бібліотечно-інформаційного ресурсу; в) бібліотечного персоналу; г) системи дистантних інтернет-послуг. «Розробка відповідної моделі інтернет-обслуговування дає змогу дослідити істотні властивості цієї форми бібліотечного обслуговування, її структуру та взаємозв'язки і відносини між її елементами», – зазначає дослідниця [1, с. 39].

На підставі аналізу апробованих прикладів моделювання в бібліотекознавстві та узагальнення теоретичних напрацювань і багаторічного досвіду діяльності аналітичних підрозділів СІАЗ, НЮБ і ФПУ НБУВ [4] розроблено і пропонується модель електронного інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки, яка складається з таких елементів: аналітична служба бібліотеки; вхідна інформація на основі ресурсу глобального інформаційного простору, ресурсу нового вітчизняного інфотворення та бібліотечного фонду; техніко-технологічна основа бібліотеки; бібліотечні

інформаційно-аналітичні продукти і послуги; цільові користувачі бібліотеки, які поєднані інтерактивною комунікацією з аналітиками служби (рис. 1).

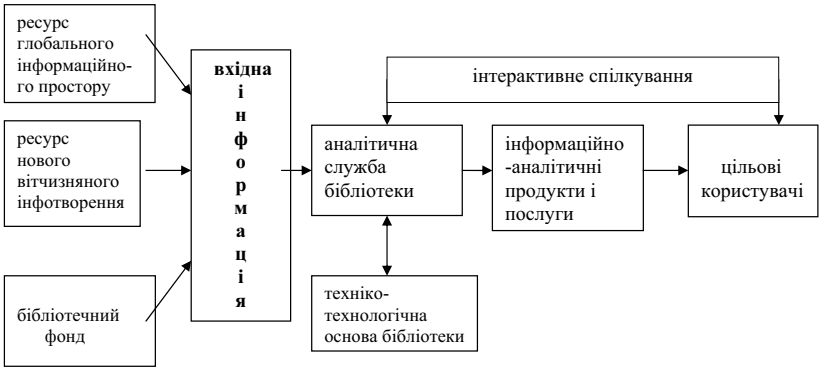

Рис. 1. Модель електронного інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки

Функціонування цієї моделі відбувається за такою схемою: бібліотечні фахівці аналітичної служби в процесі інтерактивного спілкування з цільовими користувачами узгоджують тему дослідження та умови забезпечення бібліотечними інформаційно-аналітичними продуктами, що є результатом аналітико-синтетичної переробки вхідного інформаційного потоку (первинної інформації) у вторинну нову аналітичну інформацію (нове знання). Нове знання створюється в результаті аналізу й синтезу, тобто переробки розрізнених первинних документів вхідного інформаційного потоку за допомогою усього комплексу матеріально-технічної бази бібліотеки, інформаційно-комунікаційних й інформаційно-аналітичних технологій, інтелектуальної діяльності аналітиків служби. Вхідну інформацію становлять ресурс глобального інформаційного простору, документно-ресурсний масив нового вітчизняного інфотворення, фонди бібліотеки. Ресурс нового вітчизняного інфотворення – це суспільно-політична, наукова та інша інформація, що створюється суб'єктами вітчизняного інформаційного поля для просування власних інформаційних продуктів, інновацій для вирішення різноманітних питань та завдань в Україні і на світовій арені. Ресурс глобального інформаційного простору – це інформаційні ресурси, які є спільними для всіх учасників світової інформаційної діяльності. Ресурс нового вітчизняного інфотворення з функціоналом використання в міжнародних наукових, політичних та

інших спільнотах стає складовою ресурсу глобального інформаційного простору.

«При підготовці до розв'язання певної суспільно значущої проблеми відбирається і відповідним чином групується наявна на цю тему інформація у власних базах…Ще одним джерелом потрібної інформації може бути (і повинен бути) глобальний інформаційний простір. Як правило, зовнішня для наших соціальних інформаційних баз інформація, створена під вирішення раніше поставлених завдань в інших умовах, потребує того чи іншого рівня адаптації. І, нарешті, третє джерело – власне творення нової інформації» [2, с. 156].

На основі розгляду функціонування моделі електронного інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки можна виокремити її характерні ознаки: комплексність, тематичність, інтерактивність, науково-інтелектуальна орієнтовність, клієнтоспрямованість.

Вивчення структури моделі допомагає визначити особливості функціонування всіх складових електронного інформаційно-аналітичного забезпечення користувачів бібліотеки, простежити зв'язок і взаємовплив елементів моделі та на основі ґрунтовного аналізу виробити стратегію підвищення якості надання цього бібліотечного сервісу.

Суспільно-інформаційне забезпечення – одне з головних завдань бібліотеки, тому бібліотечні фахівці-аналітики приділяють значну увагу якості обслуговування споживачів інформації, які представлені структурним елементом – цільові користувачі. Ефективність електронного інформаційно-аналітичного забезпечення цільових користувачів передбачає систематичне вивчення змін інформаційно-споживацьких потреб, тенденцій розвитку попиту та затребуваності бібліотечних науково-інтелектуальних, інформаційних продуктів і послуг на інформаційному ринку, оцінювання різнобічних параметрів кожного із сегментів ринку щодо перспективності просування певних тематичних бібліотечно-інформаційних продуктів та послуг; аналіз інформаційно-фахових, вузькопрофесійних потреб споживачів інформації та визначення оптимальних умов і режиму отримання ними продуктів та послуг; вивчення рівня задоволення цільових користувачів бібліотечним електронним інформаційно-аналітичного сервісом; з'ясування впливу нових інформаційних технологій на розвиток існуючих і потенційних інформаційних потреб. Для вирішення цих завдань модельні елементи «цільові користувачі» та «аналітична служба бібліотеки» знаходяться у постійному зв'язку через «інтерактивне спілкування».

Ефективність роботи аналітичної служби бібліотеки – центрального елемента моделі – обумовлюється сукупністю індивідуальних інтелек-

туальних навичок кожного співробітника, їхньою корпоративною культурою, що відіграє важливу роль у процесі комунікації (інтерактивне спілкування) із цільовими користувачами для уточнення теми, мети, критеріїв завдання, форми подачі матеріалу в інформаційно-аналітичних продуктах. Фахівці аналітичної служби в процесі інформаційного моніторингу акумулюють та систематизують зібрані дані, отримуючи у підсумку нове збагачене знання про об'єкт дослідження. Завдяки професійним навичкам пошуку та систематизації інформації, вони із фрагментарних, розрізнених документів про об'єкт здатні сформувати цілісне, сукупне та систематизоване уявлення про нього. На терміни виконання, зміст і формат видання, доставку продукту істотно впливають рівень матеріально-технічного забезпечення служби, навички й можливості застосування співробітниками служби комп'ютерного інструментарію та ІКТ, що, таким чином, підкреслює значущість такого структурного елемента, як техніко-технологічна основа бібліотеки, а також актуалізує вміння співробітників застосовувати сучасний веб-інструментарій, впроваджувати інноваційні інформаційні технології.

Очевидно, що когнітивно-інтелектуальний рівень кожного фахівця аналітичної служби впливає на якість та релевантність тематичного електронного ресурсу, сформованого під час моніторингу. Важливу роль відіграє професійний рівень аналітика, вміння орієнтуватися в суспільно-політичній ситуації, опановувати новітні технології в аналітичній бібліотечній роботі. Адже узагальнення, висновки, що надаються в інформаційно-аналітичному продукті, формують підґрунтя для прийняття управлінських рішень у відповідній до цільового замовлення сфері. Сформалізовані та виставлені на веб-порталі бібліотеки аналітичні матеріали орієнтують широке коло користувачів в особливостях розвитку інформаційного простору, знайомлять із широким спектром поглядів експертів, науковців, фахівців; висвітлюють успішні вітчизняні й зарубіжні приклади щодо розв'язання певних проблем і питань.

В умовах інтенсифікації інформаційних обмінів, змін запитів користувачів відбувається постійна трансформація та видове урізноманітнення інформаційних продуктів і послуг. Розширення асортименту продуктової лінійки і форм обслуговування корелює зі зміною інформаційних потреб, характером взаємодії зі споживачем інформації, складностями технологічного процесу виготовлення продукту. Необхідність ефективного використання інформаційних ресурсів у сучасній перетворювальній діяльності підвищує рівень затребуваності інформаційно-аналітичних продуктів. Вони поліпшують орієнтацію в усе зростаючих масивах інформаційних

ресурсів, у концентрованому вигляді акумулюють у собі нові ідеї, підходи до тих чи інших напрямів суспільної діяльності, стають основою для подальшої наукової, науково-виробничої роботи.

Запропонована модель електронного інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки свідчить про створення в сучасних умовах дієвого механізму використання всіх суспільно значущих інформаційних ресурсів: бібліотечних фондів, нового вітчизняного інфотворення та ресурсів глобального інформаційного простору в інтересах розвитку українського суспільства. Аналіз та характеристика елементів моделі показують їхню роль, значущість та взаємозв'язок; орієнтують у застосуванні інновацій в інформаційно-аналітичну діяльність бібліотеки.

Модель електронного інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки є подальшим кроком до відпрацювання механізмів структурної модернізації електронного інформаційно-аналітичного сервісу бібліотеки для підвищення конкурентоспроможності бібліотеки на інформаційному ринку, поліпшенні бібліотечного суспільно-інформаційного забезпечення, зокрема цільових користувачів бібліотек.

Список бібліографічних посилань

1. Бондаренко В. Бібліотечне інтернет-обслуговування: стан та перспективи : монографія / наук. ред. Т. Гранчак. Київ, 2016. 278 с.

2. Горовий В. М. Національні інформаційні процеси в умовах глобалізації : монографія / наук. ред. О. С. Онищенко. Київ, 2015. 332 с.

3. Гранчак Т. Бібліотека в інформаційному супроводі управління суспільними процесами: політико-комунікаційний аспект : монографія. Київ, 2014. 184 с.

4. Желай О., Соболєва І. Бібліотечний інформаційно-аналітичний супровід регіональних владних інституцій як важлива складова розвитку стратегічних комунікацій: досвід СІАЗ і НЮБ НБУВ. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського.* Київ, 2019. Вип. 53. С. 107–118. https://doi.org/10.15407/np.53.107.

5. Ісаєнко О. О. Розвиток інноваційних бібліотечних технологій інформаційного обслуговування в Україні (1980–2007 рр.) : автореф. дис. ... канд. іст. наук : 27.00.03. Київ, 2009. 20 с.

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

7. Столяров Ю. Н. Библиотека – двухконтурная система. *Науч. и техн. б-ки.* 2002. № 11. С. 5–24.

References

1. Bondarenko, V. (2016). Bibliotechne internet-obsluhovuvannia: stan ta perspektyvy [Library Internet Services: Status and Perspectives]. Kyiv [in Ukrainian].

2. Horovyi, V. (2015). Natsionalni informatsiini protsesy v umovakh hlobalizatsii [National information processes in the conditions of globalization]. Kyiv [in Ukrainian].

3. Hranchak, T. (2014). Biblioteka v informatsiinomu suprovodi upravlinnia suspilnymy protsesamy: polityko-komunikatsiinyi aspekt [Library in information support of management of public processes: political and communication aspect]. Kyiv [in Ukrainian].

4. Zhelai, O., Soboleva, I. (2019). Bibliotechnyy informatsiyno-analitychnyy suprovid rehionalnykh vladnykh instytutsiy yak vazhlyva skladova rozvytku stratehichnykh komunikatsiy: dosvid SIAZ i NYUB NBUV [Library Information and Analytical Support of Regional Power Institutions as an Important Component of Strategic Communications Development: Experience of Analytical Units of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue. 53, pp. 107–118. https://doi.org/10.15407/np.53.107 [in Ukrainian].

5. Isaienko, O. O. (2009). Rozvytok innovatsiinykh bibliotechnykh tekhnolohii informatsiinoho obsluhovuvannia v Ukraini (1980–2007 rr.) [Development of innovative library information technology technologies in Ukraine (1980–2007)]. Kyiv [in Ukrainian].

6. Slobodianyk, M. S. (2009). Bazova model biblioteky yak sotsialno-komunikatsiinoi instytutsii [The basic model of the library as a social and communication institution]. *Bibliotekoznavstvo. Dokumentoznavstvo. Informolohiia – Library Science. Documentary Science. Informology*, issue. 4, pp. 5–6 [in Ukrainian].

7. Stoliarov, Ju. N. (2002). Biblioteka – dvuhkonturnaja sistema [The library is a double-circuit system]. *Nauchnye i tehnicheskie biblioteki – Scientific and Technical Libraries*, no. 11, pp. 5–24 [in Russian].

Стаття надійшла до редакції 03.01.2020.

Oxana Zhelai,
PhD (Social Communications), Senior Research,
V. I. Vernadsky National Library of Ukraine
3 Holosiivskyi Ave., Kyiv 03039, Ukraine
e-mail: ksenia0101@ukr.net
ORCID: https://orcid.org/0000-0001-5498-0559

Model of Library Information-Analytical Service in the Context of Improving the Efficiency of Public Information Support

The article analyzes the ways of modernization of information-analytical service of the library users, in particular the target category: representatives of state agencies, scientific, business structures, etc. Attention is drawn to the application of a simulation method, which is widely used in library science to study a wide range of problems. The model of library electronic information and analytical service is developed, the features, condition and prospects of development of each element of the model are characterized.

In the course of the analysis of the model of library electronic information and analytical service its characteristic features are distinguished: complexity, thematicity, interactivity, scientific and intellectual orientation, client orientation. The role and interrelation of structural elements of the model, as well as measures and means to perfect the components of the model in the process of improving library service, are determined.

The urgency of the structural modernization of the electronic information and analytical service of the library in order to increase library competitiveness in the information market has been proved. It is determined that the structural elements of the developed model are vectors of development and application of innovations in electronic information and analytical activity of the library. The findings of theoretical experience and practical applications are an important source to improve both scientific and methodological support for this activity area and the quality of library services.

The proposed model of electronic information-analytical service of the library testifies to the creation in the modern conditions of an effective mechanism for the use of all socially significant information resources: library funds, new domestic information resources and resources of the global information space in the interests of the development of Ukrainian society.

Keywords: information inquiries, target category of users, model of information and analytical service of the library, improvement of quality of library service.