

УДК 025.5-024.87

DOI <https://doi.org/10.24144/978-617-8321-50-5.2025.213-223>

**Леся ТУРОВСЬКА,**

наукова співробітниця,  
Національна бібліотека України  
імені В. І. Вернадського  
Київ, Україна

ORCID: 0000-0002-0750-1794

e-mail: [volhitka7@gmail.com](mailto:volhitka7@gmail.com)



## **КЛІЄНТ-ОРІЄНТОВАНИЙ ПІДХІД В СИСТЕМІ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДДАЛЕНИХ КОРИСТУВАЧІВ**

**Анотація.** Стаття концентрує увагу на необхідності впровадження нових комунікаційних рішень в бібліотечну діяльність, зокрема принципів інтелектуалізації у взаємодії з віддаленими користувачами. Зупиняється на одному з важливих соціальних аспектів у системі дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування – клієнт-орієнтованому підході як сучасній філософії взаємовідносин між бібліотекою та її читачем. Користуючись досвідом Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського, розкриває основні засади орієнтації на користувача, систематичного вивчення читацьких пріоритетів, запитів, уподобань і потреб, зокрема завдяки бібліотечній соціології та статистиці, які, доповнюючи одна одну, відтворюють панораму сучасного стану бібліотечної справи. Підкреслюється, що використання клієнт-орієнтованого підходу в бібліотечному середовищі передбачає систематичне вивчення складу, професійного рівня користувачів та їх соціально-демографічних характеристик, сприяє оперативному збору читацьких пропозицій та комплексному аналізу читацьких запитів на різні види бібліотечно-інформаційних послуг. Стаття резюмує, що, виконуючи головне завдання – надання дистанційних бібліотечних послуг з метою задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших читацьких потреб, –

бібліотека перетворюється на ефективну ланку між користувачем і потужним масивом електронної інформації; стає на захист віртуального інформаційного простору, дає відсіч інформаційному шуму, суперечливій інформації та дезінформації. Зауважується, що процеси, пов'язані з віртуальною бібліотечною діяльністю, мають розвиватися, не вступаючи в суперечності й протиріччя з традиційними формами і методами обслуговування, вони призначені доповнювати та покращувати їх. Наголошується, що стійка кореляція між віддаленим користувачем і книгозбірнею сприяє перетворенню останньої на зручну, затребувану, доступну, привабливу та комфортну інституцію, відкриту для широкого читацького загалу.

**Ключові слова:** *клієнт-орієнтований підхід, дистанційне бібліотечно-інформаційне обслуговування, електронні інформаційні ресурси, інформаційні потреби віддалених користувачів.*

**Постановка проблеми.** Однією з найбільш суттєвих рис сучасного суспільства, в тому числі бібліотечної сфери, є бурхливий розвиток інформатизації та повсюдне впровадження електронних інформаційних ресурсів (ЕІР). Виконуючи головне завдання – надання бібліотечних послуг з метою задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших читацьких потреб, – сучасні бібліотеки стають ефективною ланкою між користувачем і потужним масивом електронної інформації.

Важливим складником глобального науково-інформаційного середовища є Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського (НБУВ), яка реалізує функцію всеукраїнського науково-дослідного, науково-методичного, науково-інформаційного та науково-організаційного центру мережі бібліотек наукових установ НАН України, виступає основним вітчизняним постачальником наукової, бібліографічної, реферативної, повнотекстової та іншої електронної інформації.

Нині НБУВ концентрує увагу на інтеграції власних ЕІР в інформаційно-комунікаційному просторі, значною мірою розв'язує суперечність між стрімким старінням оперативної

інформації й високою швидкістю її доставки користувачу за допомогою дистанційних бібліотечних сервісів. Стоїть на захисті віртуального інформаційного простору, дає відсіч так званому інформаційному шуму, суперечливій інформації та дезінформації.

Враховуючи невинне зростання вимог до забезпечення потреб сучасної науки, освіти, культури тощо, зважаючи на соціально-політичні, соціально-економічні, а останнім часом епідеміологічні й воєнно-політичні колізії у вітчизняному і світовому суспільстві, НБУВ дедалі більше посилює своє навантаження на онлайн-сервіси та віртуальні послуги власної генерації. Відповідно до стратегічних цілей і пріоритетів розвитку, спрямованих на науково-інформаційне забезпечення вітчизняної науки, культури та освіти, з урахуванням загальносвітових стратегій, задекларованих в офіційних документах ІФЛА та ЮНЕСКО, забезпечує дистанційне обслуговування користувачів, зорієнтоване на оперативне задоволення інформаційних запитів універсального характеру [3].

**Мета статті.** Розкрити сутність та основні принципи клієнт-орієнтованого підходу в системі комунікативно-інформаційних відносин між бібліотекою та віддаленим користувачем.

**Аналіз останніх досліджень.** В сучасних умовах вчені-бібліотекознавці приділяють увагу дослідженням процесів комунікативної, клієнт-орієнтованої взаємодії бібліотек і користувачів. Вони переконливо доводять, що бібліотечні сервіси і послуги мають бути зосереджені найперше на задоволенні запитів користувачів, а не тільки на внутрішніх технологіях або формуванні ресурсів та забезпеченні їх зберігання. Перспективність клієнт-орієнтованої діяльності визначена, зокрема, в колективній монографії НБУВ «Електронні інформаційні ресурси бібліотек у піднесенні інтелектуального і духовного потенціалу українського суспільства» [2].

У контексті даної тематики професійну увагу привертають методичні поради Хмельницької обласної універсальної бібліотеки «Орієнтація на клієнта – користувача бібліотеки : метод. поради» [6].

Варто згадати статтю С. С. Гарагулі «Формування електронних ресурсів бібліотек: орієнтація на користувача», яка підіймає питання зворотного електронного зв'язку бібліотеки з читачами, що дає змогу персоналізувати інформацію щодо читацьких уподобань, побажань та пропозицій, а відтак аналітичним шляхом коригувати характер надання бібліотечних послуг та створення ЕІР; проводити роботу щодо реструктуризації бібліотечного фонду (штучно збільшувати питому вагу найбільш популярних серед читачів ресурсів залежно від кон'юнктури їхніх запитів), відстежувати шлях користувача сторінками бібліотечного вебпорталу тощо [1].

Методи дослідження користувачів бібліотеки та їх інформаційних потреб є об'єктом пильної уваги Л. В. Коновал, яка підкреслює, що орієнтація на задоволення потреб споживача є головною ознакою бібліотечного маркетингу [5].

На думку Т. П. Ткаченко, якість бібліотечної послуги визначається тим, наскільки вона відповідає вимогам окремого користувача [7]. До неї приєднуються О. Башун, Т. Коваль, Н. Каліберда, О. Василенко та інші.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Реалії сьогодення вимагають від НБУВ нових комунікаційних рішень, зокрема інтелектуалізації у взаємодії з користувачами. Бібліотека виконує суто соціальну місію в громадянському суспільстві, тож її діяльність багато в чому спрямована на соціальний ефект. Це передбачає орієнтацію на користувача, систематичне вивчення читацьких запитів, пріоритетів, потреб і вподобань у спосіб бібліотечної соціології та статистики, які, доповнюючи одне одну, відтворюють реальну панораму сучасного стану бібліотечної справи.

Надаючи електронні послуги, НБУВ прагне не тільки створення таких умов, за яких користувачі, з мінімальними витратами часу й максимальними зручностями, отримують бібліотечно-інформаційні онлайн-послуги, але й максимальної відповідності останніх – користувацьким бажанням, очікуванням і потребам. Все це досягається пильним вивченням потенціалу самого користувача.

Раніше термін «потенціал клієнта» був відомий лише у бізнес-сфері, де під ним розумівся спершу споживчий та фінансовий потенціал. Нині явище «потенціал клієнта» (з узагальненням так званих прихованих читацьких потреб) активно досліджується в бібліотечній справі, причому акцент робиться на зусилля та продуктивність самого користувача при споживанні ним бібліотечно-інформаційних послуг.

Клієнт-орієнтований підхід в бібліотечній справі – це зосередженість на потребах і очікуваннях кожного окремого користувача; його персоналізація; сприймання тієї чи іншої бібліотечно-інформаційної проблеми з його точки зору; взаємодія та допомога у вирішенні проблем, побудова з користувачем довгострокових міжособистісних відносин. Саме така сервісна філософія (орієнтація на споживача при задоволенні його запитів та потреб) є найвищою цінністю для бібліотеки [4].

Клієнт-орієнтований підхід в системі дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування передбачає:

- систематичне вивчення колективної та індивідуальної думки користувачів стосовно критеріїв якості, інформаційної повноти та затребуваності дистанційних бібліотечно-інформаційних послуг;
- уточнення реальних інформаційних потреб віддалених користувачів та аналіз їхніх запитів на різні види електронної продукції;
- моніторинг мотивів звернення віддалених користувачів до ЕІР наукової бібліотеки;

- розроблення заходів з усунення ймовірних бар'єрів та перешкод до отримання користувачем потрібної інформації;
- вивчення складу, професійного рівню, психологічних та соціально-демографічних характеристик віддалених користувачів;
- узагальнення користувацьких побажань і зауважень та вироблення пропозицій щодо удосконалення дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування;
- вироблення пропозицій щодо збалансування користувацьких інформаційних потреб з можливостями наукової бібліотеки.

Широке використання клієнт-орієнтованого підходу в НБУВ сприяє оперативному збору читацьких пропозицій та комплексному аналізу читацьких запитів на різні види бібліотечно-інформаційних послуг з метою радикального оновлення їх асортименту. Застосовуючи цілий спектр дослідницьких наукових методів (інтерв'ювання, анкетування, хол-тестування, роботу в фокусних групах, візуальне спостереження, статистичний аналіз даних, маркетингові дослідження), ведеться поглиблений моніторинг інформаційних потреб користувачів під час використання ними ЕІР НБУВ. А зворотна активність користувачів – це позитивна відповідь на зусилля наукової бібліотеки оптимізувати систему дистанційного бібліотечно-інформаційного обслуговування.

**Висновки.** Стійка кореляція між віддаленим користувачем і науковою бібліотекою перетворює останню на зручну, затребувану, доступну, привабливу та комфортну інституцію, відкриту для широкого читацького загалу. При цьому НБУВ дбає про те, щоб процеси, пов'язані з віртуальною діяльністю, розвивалися, не вступаючи в суперечності й протиріччя з традиційними формами і методами обслуговування, а доповнювали та покращували їх.

### **Список бібліографічних посилань**

1. Гарагуля С. С. Формування електронних ресурсів бібліотек: орієнтація на користувача. *Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору*: матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 21-23 жовтня 2014 р.) ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада дир. б-к та інформ. центрів академій наук – членів МААН. Київ, 2014. С. 436–438.

2. *Електронні інформаційні ресурси бібліотек у піднесенні інтелектуального і духовного потенціалу українського суспільства* : монографія [О. С. Онищенко та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ : НБУВ, 2011. 247 с.

3. Каліберда Н. Ю. Дистанційне обслуговування користувачів: пріоритети розвитку. *Бібліотека. Наука. Комунікація*: матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 6-8 жовт. 2015 р.) : в 2 ч. ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада дир. б-к та інформ. центрів академій наук – членів МААН. Київ, 2015. Ч. 2. С. 14–17.

4. Коваль Т. М., Туровська Л. О., Василенко О. М. Розвиток системи комплексного бібліотечно-інформаційного обслуговування Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. *Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського: бібліотекознавство та бібліотечна діяльність в інноваційному процесі розвитку (2002–2020)* : монографія / відп. ред. Василенко О. М. ; наук. ред. Клименко О. З. / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2022. С. 139–173.

5. Коновал Л. В. Методи дослідження користувачів бібліотеки та їх інформаційних потреб. *Адаптація знань і функцій наукової бібліотеки до вимог розвитку цифрових інформаційних ресурсів* : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 8–10 жовт. 2013 р.) ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І.

Вернадського, Асоц. б-к України, Рада дир. б-к та інформ. центрів академій наук – членів МААН. Київ, 2013. С. 50–52.

6. *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.

7. Ткаченко Т. П. Засади формування системи якості бібліотеки. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2012. Вип. 37. С. 120–128.

### **References**

1. Harahulia, S. S. (2014). Formuvannia elektronnykh resursiv bibliotek: oriientatsiia na korystuvacha [Forming electronic resources of libraries: user orientation]. *Mistse i rol bibliotek u formuvanni natsionalnoho informatsiinoho prostoru: materialy mizhnarodnoi naukovoї konferentsii* (Kyiv, 21-23 zhovtnia 2014 r.). NAN Ukrainy, Nats. b-ka Ukrainy im. V. I. Vernadskoho, Asots. b-k Ukrainy, Rada dyr. b-k ta inform. tsentriv akademii nauk – chleniv MAAN (pp. 436-438). Kyiv [in Ukrainian].

2. *Elektronni informatsiini resursy bibliotek u pidnesenni intelektualnoho i dukhovnoho potentsialu ukrainskoho suspilstva* (2011) : monohrafiia [Electronic information resources of libraries in raising the intellectual and spiritual potential of Ukrainian society]. [O. S. Onyshchenko ta in.] ; NAN Ukrainy, Nats. b-ka Ukrainy im. V. I. Vernadskoho. Kyiv: NBUV [in Ukrainian].

3. Kaliberda, N. Yu. (2015). Dystantsiine obsluhovuvannia korystuvachiv: priorytety rozvytku [Remote user service: development priorities]. *Biblioteka. Nauka. Komunikatsiia: materialy mizhnar. nauk. konf.* (Kyiv, 6-8 zhovt. 2015 r.) : v 2 ch. NAN Ukrainy, Nats. b-ka Ukrainy im. V. I. Vernadskoho, Asots. b-k Ukrainy, Rada dyr. b-k ta inform. tsentriv akademii nauk – chleniv MAAN, Ch. 2 (pp. 14-17). Kyiv [in Ukrainian].

4. Koval, T. M., Turovska, L. O., & Vasylenko, O. M. (2022). Rozvytok systemy kompleksnoho bibliotekno-informatsiinoho



obsluhovuvannya Natsionalnoi biblioteky Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho [Development of the integrated library and information service system of the V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine.]. *Nats. biblioteka Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho: bibliotekoznavstvo ta bibliotechna diialnist v innovatsiinomu protsesi rozvytku (2002-2020): monohrafiia / vidp. red. Vasylenko O. M. : nauk. red. Klymenko O. Z ; NAN Ukrainy, Nats. b-ka Ukrainy im. V. I. Vernadskoho (pp. 139-173). Kyiv [in Ukrainian].*

5. Konoval, L. V. (2013). Metody doslidzhennia korystuvachiv biblioteky ta yikh informatsiinykh potreb [Research methods of library users and their information needs.]. *Adaptatsiia znan i funktsii naukovoï biblioteky do vymoh rozvytku tsyfrovyykh informatsiinykh resursiv: materialy Mizhnar. nauk. konf. (Kyiv, 8-10 zhovt. 2013 r.) ; NAN Ukrainy, Nats. b-ka Ukrainy im. V. I. Vernadskoho, Asots. b-k Ukrainy, Rada dyr. b-k ta inform. tsentriv akademii nauk – chleniv MAAN (pp. 50-52). Kyiv [in Ukrainian].*

6. *Oriientatsiia na kliienta – korystuvacha biblioteky: metod. porady (2015). [Orientation on the client – library user: method. advice.]. Uklad. V. V. Sheichuk, L. P. Semeniuk ; Upr. kultury, natsionalnostei, relihii ta turyzmu Khmelnyts. oblderzhadmin., Khmelnyts. obl. univers. nauk. b-ka im. M. Ostrovskoho. Khmelnytskyi [in Ukrainian].*

7. Tkachenko, T. P. (2012). Zasady formuvannya systemy yakosti biblioteky [Principles of the formation of library quality system]. *Visnyk Kharkivskoi derzhavnoi akademii kultury. Vyp. 37, 120-128 [in Ukrainian].*

**Lesia Turovska,**

Research Assotiate,

V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

ORCID: 0000-0002-0750-1794

e-mail: [volhitka7@gmail.com](mailto:volhitka7@gmail.com)

## CLIENT-ORIENTED APPROACH IN THE SYSTEM OF LIBRARY AND INFORMATION SERVICE FOR REMOTE USERS

**Abstract.** The article focuses attention on the need to implement new communication solutions in library activities, in particular the principles of intellectualization in interaction with remote users. It dwells on one of the important social aspects in the remote library and information service system – the client-oriented approach as a modern philosophy of the relationship between the library and the user. Using the experience of the National Library of Ukraine named after V. I. Vernadskyi, it reveals the basic principles of user orientation, systematic study of reader priorities, requests, preferences and needs, in particular in the way of library sociology and statistics, which, complementing each other, install a real panorama of the modern state of library affairs. The article emphasizes that the widespread use of a client-oriented approach in the library environment causes a systematic study of the composition and professional level of users, as well as their socio-demographic characteristics, contributes to the prompt collection of reader proposals and comprehensive analysis of reader requests for various types of library and information services with the aim of radical updating their assortment. The article summarizes that, performing the main task of providing remote library services to meet informational, research, educational, cultural and other reader needs, the library turns into an effective link between the user and a powerful array of electronic information, and becomes a protector of the virtual information space, counters information noise, conflicting information and misinformation. The article also points out that the processes related to virtual activities should develop without entering into contradictions and contradictions with traditional forms and methods of service, but complement and improve them. The article emphasizes that the stable correlation between the remote user and the library contributes to the transformation of the latter into a convenient, sought-after, accessible, attractive and comfortable institution open to a wide readership.

**Keywords:** *client-oriented approach, remote library and information service, electronic information resources, information needs of remote users.*

**Цитування:**

Туровська Л. Клієнт-орієнтовний підхід в системі бібліотечно-інформаційного обслуговування віддалених користувачів. *Інформаційна політика пам'яті – виживання, збереження та розвиток українських бібліотек у період сьогодення* : матеріали V Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (Ужгород, 16 жовт. 2024 р.) / редкол. : М. М. Медведь (відп. ред.) та ін. ; ДВНЗ «Ужгор. нац. ун-т», Наук. б-ка. Ужгород, 2024. С. 213–223.

Turovska, L. Client-oriented approach in the system of library and information service for remote users... *Information policy of memory – survival, preservation and development of Ukrainian libraries in the present period* : materials of the 5th scientific and research Internet conference (Uzhhorod, Oct. 16, 2024). Vidp. red. M. Medved (pp. 213–223). Uzhhorod [in Ukrainian].