

інформації в базу даних необхідна велика кількість часу і сил. Для цього в багатьох CRM-системах підтримується функція систематизації даних за різними категоріями, які встановлює оператор.

Впровадження CRM-систем означає комплексний перехід сервісного підприємства на нову політику розвитку, орієнтовану на клієнтів. Отже, впровадження CRM-системи є одним із пріоритетних напрямів розвитку будь-якого підприємства, оскільки здатне забезпечити підвищення якості обслуговування клієнтів, зменшити трудовитрати на їх супроводження й звільнити співробітників від рутинної роботи. CRM-система дозволяє автоматизувати процес спілкування з клієнтом і методи обробки його звернень, що позитивно відображається на реалізації клієнтоорієнтованої стратегії сервісного підприємства та сприяє росту її прибутків.

### Список використаних джерел

1. Асеев Г. Г. Методологія автоматизації діловодства: документи. Вісник Книжкової палати. 2014. № 11. С. 23–26.
2. Твердохліб М. Г. Інформаційне забезпечення менеджменту. Київ, 2010. 208 с.
3. Матвієнко О. В. Основи інформаційного менеджменту. Київ, 2013. С. 120–124.

УДК 021.001.76(06)

## ІННОВАЦІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ БІБЛІОТЕЧНИХ УСТАНОВ

*Т. В. Оніпко, магістр спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа освітня програма «Документознавство та інформаційна діяльність»*

*Л. М. Колєчкіна, д. ф.-м. н., професор – науковий керівник*

**Анотація.** У статті проаналізовано інновації в діяльності бібліотечних установ світу. Зроблено висновок про те, що нині світове бібліотечне співтовариство активно шукає нові ідеї, форми і методи діяльності, впроваджує інновації з тим, щоб бути затребуваним населенням.

**Ключові слова:** бібліотечна установа, інновації, мобільність, бібліотечні послуги, інформація, веб-сайт, комунікація.

**Abstract.** Innovations in the activity of library institutions of the world are analyzed. It is concluded that today the world library

community is actively looking for new ideas, forms and methods of activity, introduces innovations in order to be in demand by the population.

**Keywords:** library, innovation, mobility, library services, information, website, communication.

**Постановка проблеми.** В умовах глобалізації інформаційного простору провідною тенденцією є поступальний розвиток і впровадження бібліотечних інформаційних технологій, створення комп'ютерних бібліотечно-інформаційних мереж, активне використання Інтернету та інших каналів комунікацій. У Законі України «Про інформацію» [1] інформаційну продукцію визначено як матеріалізований результат інформаційної діяльності, призначений для задоволення потреб суб'єктів інформаційних відносин, якими, згідно з цим же законом, є фізичні та юридичні особи, об'єднання громадян, суб'єкти владних повноважень.

**Аналіз основних досліджень і публікацій.** Значний внесок у дослідження методологічних основ бібліотечної справи здійснили В. Бондаренко, М. Васильченко, О. Воскобойнікова-Гузєва, В. Горовий, Т. Гранчак, І. Давидова, Н. Кушнарєнко, В. Пальчук, О. Постельжук, Г. Швецова-Водка, Л. Чуприна.

Проблема трансформації бібліотечних установ в глобальному інформаційному суспільстві досліджувалася В. Жуковою та О. Карашук. Н. Громницька вивчала сучасні методи та форми бібліотечного обслуговування користувачів, а Л. Коновал – веб-технології в бібліотечній діяльності. Значну увагу дослідженню питань, пов'язаних із впровадженням інновацій у бібліотечних установах, приділяли Н. Кунанець, А. Ржеуський, В. Медведєва, А. Пелєшишин. Закордонний досвід інноваційної діяльності бібліотечних установ досліджували І. Антоненко, О. Баркова, Т. Вилєгжаніна, М. Дворкіна, Т. Добко, Г. Ковальчук, Ю. Столяров, Н. Стронська, А. Чачко.

Однак донині є потреба у глибшому аналізі закордонного та вітчизняного досвіду використання інновацій у бібліотечних установах.

**Формулювання мети.** Метою статті є дослідження досвіду впровадження інновацій у діяльність бібліотечних установ світу.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Важливе місце серед сучасних бібліотечних технологій посідають мобільні бібліотечні послуги. Мобільні бібліотечні послуги – це послуги, які доступні користувачам бібліотек у будь-який час, у будь-

якому місці з мобільних пристроїв і мобільного Інтернету. Усе більше бібліотечних установ пропонують свої веб-сайти в мобільній версії. Вона зручно відкривається з різних мобільних пристроїв, володіє легким для сприйняття контентом. Оскільки миша і клавіатура замінені сенсорним екраном, версією зручно користуватися за допомогою дотиків.

Однією з найбільш затребуваних мобільних послуг є доступ користувача до свого облікового запису (читацький акаунт) і пошук у каталозі в інтерактивному режимі (Online Public Access Catalogue або OPAC) – можливість шукати, замовляти, резервувати, продовжувати термін користування виданнями, а також відправляти записи на мобільний пристрій або електронною поштою. Популярність цієї послуги сприяла появі нового терміна – MOPAC або Mobile OPAC.

На мобільній версії сайту зазвичай доступна інформація про години роботи бібліотеки, телефон, адреса електронної пошти, Skype, дорожня карта з найкоротшим шляхом до бібліотеки, профілі Twitter, Flickr, YouTube, Facebook. Так, наприклад, мобільна версія веб-сайту публічної бібліотеки федерального округу Колумбія (The District of Columbia Public Library) забезпечує читачеві доступ до акаунту, дає можливість користуватися каталогом, переглядати зображення обкладинки обраної книги і прочитати анотацію до неї, замовити книгу в найближчому філіалі, отримати його адресу, фото, контактну інформацію, а також список найбільш популярних книг.

У бібліотеках світу доступні такі мобільні інформаційні продукти: колекції (електронні книги, аудіокниги, записи музики, фільми, фотографії тощо); бази даних, адаптовані до використання з мобільних пристроїв; мобільні довідники; бібліотечні новини, календар бібліотечних заходів; найбільш поширені запитання (FAQ); бібліотеки текстових повідомлень (Short Message Service, SMS), різні види повідомлень за допомогою SMS-повідомлень (нагадування про термін повернення книг тощо); списки нових надходжень літератури; мобільна віртуальна екскурсія бібліотекою; інформація про доступність комп'ютерів та бібліотечних приміщень для дискусій; можливість створити свою особисту книжкову полицю; інформаційний бюлетень бібліотеки; можливість підписатися на бібліотечний RSS (за допомогою RSS дається короткий опис нової інформації, що з'явилася на сайті, і посилання на її повну версію).

Таким чином, розробка і впровадження мобільних додатків у бібліотечну діяльність дає гарну можливість популяризувати накопичену бібліотечною установою культурну спадщину. З їх допомогою можна розширити доступ як до друкованих, так і цифрових бібліотечних фондів, унікальних матеріалів і краєзнавчих колекцій, інтегрувати бібліотечні ресурси в сучасне інформаційне середовище.

Інноваційними вважаємо так звані «відкриті бібліотеки» Данії. Такими нині є 180 з 450 датських бібліотек. Модель «відкритої бібліотеки» – це найбільш успішне нововведення бібліотечних установ Данії за останні роки. Поява «відкритої бібліотеки» в цій країні датується 2004 р., коли в подібну перетворили публічну бібліотеку м. Сількеборг (Ютландія). У години, коли робочий день співробітників уже закінчився, читачі можуть самі відкрити двері в бібліотеку. Увійти в будівлю можна за допомогою читацького квитка, медичної карти, яку має кожен датчанин, або спеціальної картки з вбудованим чипом для верифікації користувача. Порядок і безпеку в бібліотеках забезпечує система відео спостереження. Така бібліотека самообслуговування може працювати в режимі 24/7, тобто безперервно [2]. Читач «відкритої бібліотеки» може використовувати автомат самообслуговування з видачі та повернення книг, читати, працювати за комп'ютером, ксерокопіювати, слухати музику. Модель «відкритої бібліотеки» завоювала популярність не лише в Данії, але також в інших європейських країнах, зокрема Швеції, Норвегії та Ірландії.

Бібліотечною інновацією також можна вважати Британський Whichbook. Це веб-сервіс, який допомагає читачам вибрати книги за різними емоційними й іншими важливими для них критеріями (щасливий-нещасливий, веселий-серйозний, звичайний-незвичайний), за описом головного героя (походження, вік, стать тощо), сюжетом чи місцем дії. Автоматизована система Whichbook створює мільйони комбінацій цих факторів, а потім рекомендує книги, які найближче відповідають потребам конкретного читача. Додатково пропонуються тематичні списки літератури. Можна вести пошук за автором, назвою книги, надається також можливість пошуку книг, схожих на раніше прочитані. Даються гіперпосилання на каталоги публічних бібліотек, щоб можна було швидко і зручно замовити бажаний твір, вказується сайт книжкового інтернет-магазину Amazon, де

це видання можна придбати (Whichbook отримує невеликий відсоток від суми покупки). На сайті також ведеться блог, присвячений книгам [3].

У бібліотечних установах США заклик «Zinio – подорожуй з 5 000 журналів в кишені!» став дуже популярним, з тих пір як восени 2011 р. з'явився найбільший в світі портал цифрових версій періодичних видань Zinio. Завдяки співпраці з більш, ніж 1 тис. 500 видавництвами Zinio пропонує доступ до 6 тис. назв журналів з 200 країн на 33 мовах зі стаціонарних комп'ютерів і різних типів мобільних пристроїв (iPhone, iPad, Kindle Fire/Fire HD, Blackberry, Playbook, Nook та ін.). Спеціально для бібліотек розроблена програма Zinio for libraries. Бібліотеки самостійно вибирають із загального списку ті журнали, які вони хотіли б включити до свого каталогу. Зазвичай це буває 200–350 назв. Комплектування журналів здійснюється з різних підстав: одні бібліотеки вибирають популярні видання (Cosmopolitan, Good Housekeeping, Rolling Stone, Men's Health), інші керуються конкретними запитамі своїх читачів, треті вибирають те, що відсутнє в їх фонді в друкованому вигляді. Будь-який користувач бібліотеки може завантажити до свого мобільного пристрою безкоштовний додаток Zinio, створити обліковий запис, вибрати і завантажити журнали, а потім читати їх онлайн або в автономному режимі [4].

Заслугує уваги електронний гід Сан-Хосе міської публічної бібліотеки в м. Сан-Хосе – столиці республіки Коста-Ріки. Щоб познайомити жителів країни і туристів з історичними та архітектурними пам'ятками, міська публічна бібліотека створила мобільний додаток – безкоштовний інтерактивний або електронний гід Сан-Хосе для мобільних пристроїв. У маршрути трьох історичних екскурсій електронного гйда включена інформація про 31 об'єкт огляду, в тому числі їх зображення із зібрань бібліотеки. Тим самим бібліотечна установа популяризує свої унікальні історичні колекції і робить їх загальнодоступними. У розробці мобільного додатку використовувалася програма Google Maps, інформація системи глобального позиціонування (GPS) і Geotag. Девіз бібліотекарів звучить так: «Ми для Вас, де б Ви не були, хоч би який пристрій не використали» [5].

Прикладом позитивного досвіду впровадження інновацій у бібліотечних установах України є діяльність підрозділів Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (НБУВ).

Повнотекстові версії інформаційно-аналітичних продуктів представлені на сайті НБУВ, а їх друковані примірники також адресно надаються відповідним замовникам.

Паралельно зі створенням і підтримкою функціонування веб-сайтів бібліотечні установи України спрямовують зусилля і на охоплення веб-середовища соціальних мереж. Найбільш пристосованою для просування бібліотеки більшість працівників вітчизняних бібліотечних установ вважають мережу Facebook. Водночас багато бібліотек представлені одразу в кількох соціальних мережах. Зокрема, НБУВ забезпечує інтернет-комунікацію зі своїми читачами через мережі Facebook та Twitter. На веб-сайті НБУВ створено посилання, за допомогою якого можна перейти на сторінку бібліотеки в мережі Facebook [6]. Аналогічно можливість переходу з веб-сайту на власні сторінки в соціальних мережах надають усі національні бібліотеки України, про що говорить аналіз їхніх веб-сайтів.

Отже, веб-сайти та сторінки в соціальних мережах – це інноваційні інтерактивні бібліотечні інформаційні продукти.

**Висновки.** Проаналізувавши досвід впровадження інновацій у закордонних та вітчизняних бібліотечних установах, можна зробити висновок про те, що нині світове бібліотечне співтовариство активно шукає нові ідеї, форми і методи діяльності, впроваджує інновації з тим, щоб бути затребуваним сучасним споживачем інформації.

### Список використаних джерел

1. Про інформацію [Електронний ресурс] : Закон України № 2657-XII від 2 жовтня 1992 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.
2. Larsen D. Open libraries in Denmark [Електронний ресурс]. URL: <http://slq.nu/?article=volume-46-no-3-2013-5>.
3. Whichbook is a unique site for choosing what to read [Електронний ресурс]. URL: <http://www.openingthebook.com/whichbook/about/>
4. Getting Started with Zinio [Електронний ресурс]. URL: <http://www.phoenixpubliclibrary.org/browse/eLibrary/Pages/Getting-Started-with-Zinio.aspx>.
5. San, José Public Library [Електронний ресурс]. URL: <http://www.scanjose.org/>
6. Тарасенко Н. Інноваційні аспекти бібліотечно-інформаційного виробництва [Електронний ресурс]. URL: [http://nbuviap.gov.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1044:innovatsijni-aspekti-bibliotechno-informatsijnogo-virobnitstva&catid=81&Itemid=415](http://nbuviap.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1044:innovatsijni-aspekti-bibliotechno-informatsijnogo-virobnitstva&catid=81&Itemid=415).