

УДК 024

Цитування:

Ржеуський А. В. Бенчмаркінг дистанційних послуг бібліотек університетів України. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2023. № 1. С. 12–19.

Rzheuskyi A. (2023). Benchmarking of Remote Services of University Libraries of Ukraine. *Library Science. Record Studies. Informology*, 4, 12–19 [in Ukrainian].

Ржеуський Антоній Валентинович,
кандидат наук із соціальних комунікацій,
докторант Національної академії
керівних кадрів культури і мистецтв
<https://orcid.org/0000-0001-8711-4163>
antonii.v.rzheuskyi@lpnu.ua

БЕНЧМАРКІНГ ДИСТАНЦІЙНИХ ПОСЛУГ БІБЛІОТЕК УНІВЕРСИТЕТІВ УКРАЇНИ

Метою статті є порівняння дистанційних послуг книгозбірень, що є лідерами серед бібліотек педагогічних, спеціальних, технічних та класичних закладів вищої освіти, і визначити установу з найбільшим переліком дистанційних сервісів. **Методологію дослідження** склали метод аналізу, синтезу, порівняння, оглядово-аналітичний, узагальнення і бенчмаркінгу. **Наукова новизна** полягає у визначенні бібліотек-лідерів університетів України, що надають найширший перелік дистанційних послуг під час карантинних обмежень та воєнного стану. **Висновки.** У статті проведено порівняльний аналіз вебсайтів бібліотек, що були визначені як лідери із надання дистанційного сервісу під час карантинних обмежень та воєнного стану. Вказано множини дистанційних послуг бібліотек. Як результат, дослідження показало, що на паритетних засадах лідерами із надання дистанційного сервісу є науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського та бібліотека Сумського державного університету. Бібліотека Сумського державного університету здійснює онлайн-реєстрацію користувачів, надає послугу тематичного підбору літератури до навчальних та наукових робіт, онлайн-послуги щодо присвоєння класифікаційних індексів, електронну доставку документів. Співробітники бібліотеки проводять у дистанційному режимі консультації і тренінги із широкого кола питань. Книгозбірня надає віддалений доступ до баз даних Scopus, Web of Science, SciVal, Springer Nature, MedOne Education. Користувачі можуть поставити запитання в режимі реального часу, скориставшись онлайн-консультацією. Науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського надає можливість скористатись послугою електронної доставки документів, онлайн визначенням індексу УДК, віртуальною довідковою службою, віддаленим доступом до матеріалів, наявних тільки в локальній мережі університету. Пропоновано онлайн-заходи, активно надають індивідуальні онлайн-консультації, бібліотечні фахівці виконують добірку інформаційних джерел за темою. Користувачі можуть комунікувати з бібліотечними працівниками науково-технічної бібліотеки імені Г. І. Денисенка за допомогою онлайн-чату, розміщеного на вебсайті бібліотеки.

Ключові слова: дистанційні послуги, сервіс, бібліотека, вебсайт, бенчмаркінг, воєнний стан, карантин, користувач бібліотеки, дистанційне обслуговування, університети України.

Rzheuskyi Antonii,

Candidate of Sciences in Social Communications (PhD),
Doctoral Student, National Academy of Culture and Arts Management

BENCHMARKING OF REMOTE SERVICES OF UNIVERSITY LIBRARIES OF UKRAINE

The purpose of the study is to compare remote services of book collections that are leaders among the libraries of pedagogical, special, technical and classical institutions of higher education and to determine the institution with the largest list of remote services. **The research methodology** consisted of the method of analysis, synthesis, comparison, review and analysis, generalization, and benchmarking. **The scientific novelty** consists in identifying the leading libraries of Ukrainian universities that provide the widest range of remote services during quarantine restrictions and martial law. **Conclusions.** The article conducts a comparative analysis of library websites that were identified as leaders in providing remote services during quarantine restrictions and martial law. A number of remote library services were identified. As a result, the

study showed that, on a parity basis, the leaders in the provision of remote services are the scientific and technical library named after G.I. Denysenko KPI named after Igor Sikorskyi and the library of Sumy State University. The library of Sumy State University carries out online user registration, provides the service of thematic selection of literature for educational and scientific works, online services for the assignment of classification indexes, electronic delivery of documents. Library employees conduct remote consultations and trainings on a wide range of issues. The library provides remote access to Scopus, Web of Science, SciVal, Springer Nature, MedOne Education databases. Users can ask questions or get advice in real time using the online consultant. Scientific and technical library named after G.I. Denysenko KPI named after Igor Sikorsky provides an opportunity to use the service of electronic delivery of documents, online determination of the UDC index, virtual help service, remote access to materials available only on the university's local network. Online events are offered, individual online consultations are actively provided, library specialists perform a selection of information sources by topic. Users can communicate with librarians of the scientific and technical library named after G.I. Denysenko through the online chat on the library's website.

Keywords: remote services, service, library, website, benchmarking, martial law, quarantine, library user, remote service, Universities of Ukraine.

Актуальність теми дослідження. Вивчення дистанційних послуг наукових бібліотек різних видів закладів вищої освіти України, а саме: педагогічних, спеціальних, технічних та класичних, дало змогу визначити, шляхом порівняльного аналізу, сервісів книгозбірні у цих категоріях, що є лідерами із обслуговування віддалених користувачів в умовах карантинних обмежень, а пізніше і воєнного стану. Так, серед бібліотек технічних закладів вищої освіти є науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського. Серед бібліотек спеціальних закладів вищої освіти – наукова бібліотека Київського національного університету культури і мистецтв. Лідером із надання дистанційних послуг серед бібліотек педагогічних закладів вищої освіти виявилась бібліотека Університету Григорія Сковороди в Переяславі. З-поміж бібліотек класичних закладів вищої освіти – бібліотека Сумського державного університету.

Аналіз досліджень і публікацій. Засоби реалізації інформаційних сервісів на основі віддаленого обслуговування користувачів бібліотек запропонувала К. Лобузін [1]. Зокрема, серед бібліотечних онлайн-послуг розглянуто віртуальну довідкову службу, віртуальні виставки. Дослідниця зазначає, що система обслуговування віддалених користувачів передбачає такі традиційні бібліотечні функції: інформування про бібліотеку, її послуги через сайт, включно з описом фондів і колекцій, інформацію про послуги, віртуальні виставки; онлайн-доступ до електронного каталогу як основного бібліографічного ресурсу бібліотеки; забезпечення доступу віддалених користувачів до електронних ресурсів власної генерації бібліотеки (локальні бібліографічні БД, бібліографічні покажчики та списки, фактографічні дані), доступ до повних текстів документів, що становлять електронні колекції бібліотеки; електронна доставка документів (ЕДД); довідково-бібліографічне

обслуговування віддалених користувачів [2].

І. Смоляр і Л. Туровська розглянули трансформацію бібліотечно-інформаційного обслуговування на базі Національної бібліотеки України імені В. Вернадського, вказали, що бібліотека вдосконалює обслуговування завдяки створенню власних інформаційних ресурсів та наданню до них доступу, популяризує електронні інформаційні ресурси, послуги та продукти на вебпорталі, розробляє та впроваджує електронну форму реєстрації віддалених користувачів [3].

Мета публікації полягає в порівнянні дистанційних послуг книгозбірень, що є лідерами серед бібліотек педагогічних, спеціальних, технічних і класичних закладів вищої освіти, та визначенні установи з найбільшим переліком дистанційних сервісів.

Виклад основного матеріалу. Для визначення лідера серед бібліотек, що надають найбільший перелік дистанційних послуг, використано метод бенчмаркінгу.

У розрізі бібліотечної справи бенчмаркінг – це порівняльний аналіз різноманітних процесів бібліотеки з аналогічними процесами конкурентів. Метод бенчмаркінгу спрямований на порівняння не показників діяльності бібліотеки, а самих процесів [4].

Перед цим необхідно сформувати множину дистанційних сервісів (табл. 1).

Перейдемо до більш детального порівняння дистанційних послуг зазначених вище бібліотек.

Наукова бібліотека Київського національного університету культури і мистецтв надає послугу з електронної доставки документів.

Науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського надає студентам та працівникам університету можливість скористатись послугою електронної доставки документів, зокрема з колекцій Springer Nature та ScienceDirect.

Таблиця 1

Перелік дистанційних сервісів, що представлені на вебсайтах бібліотек-лідерів

Назва бібліотеки Назва сервісу	Б-ка Сумського державного університету	НТБ ім. Г. І. Денисенка КПІ ім. Ігоря Сікорського	НБ Київського національного університету культури і мистецтв	Б-ка Університету Григорія Сковороди в Переяславі
Електронна доставка документів (ЕДД)	+	+	+	-
Визначення індексу УДК	+	+	+	+
Онлайн-консультації	+	+	+	-
Віртуальна довідка	-	+	-	+
Онлайн-консультант	+	+	-	+
Онлайн-реєстрація користувачів	+	-	+	-
Віддалений доступ до передплачених баз даних та баз даних, до яких надається тестовий доступ	+	-	+	+
Пошук літератури за темою дослідження	+	+	-	-
Онлайн-семінари та вебінари	-	-	-	+
Надання віддаленого доступу до матеріалів, доступних у локальній мережі	-	+	-	-
Інформування користувачів про нові надходження	-	-	-	+
Редагування списків літератури	-	-	+	-

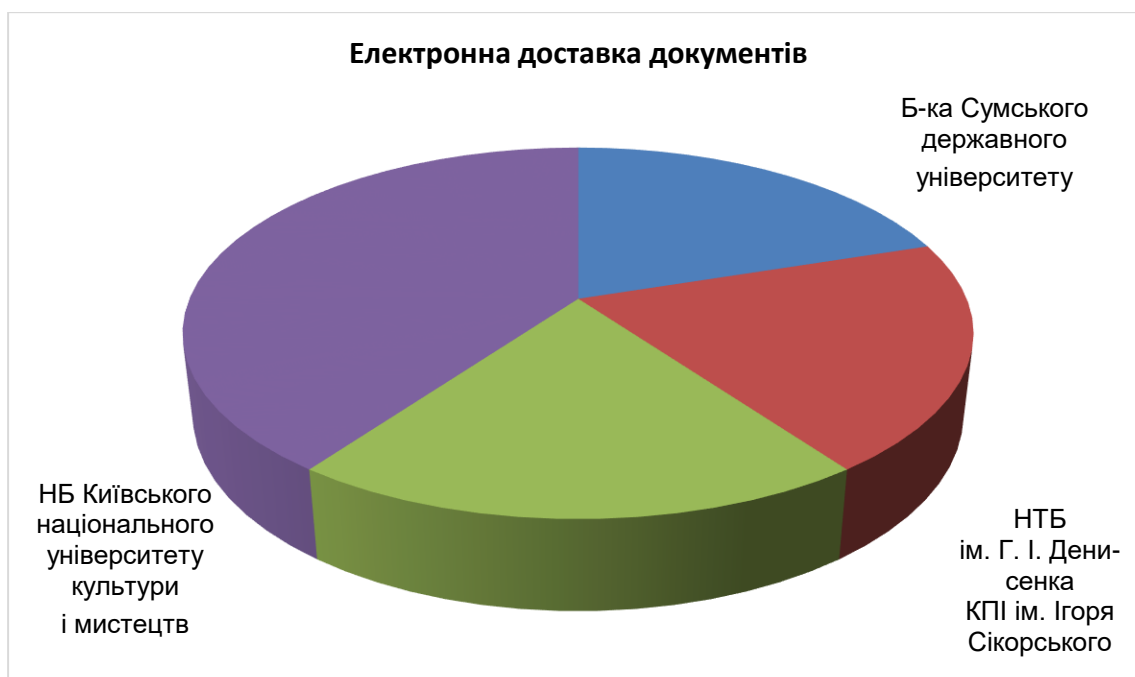


Рис. 1. Надання послуги електронної доставки документів

Бібліотека Сумського державного університету здійснює сканування та електронну доставку документів для студентів і співробітників Сумського державного університету [5]. Технологія цієї послуги така: користувач обирає потрібні документи з електронного каталогу та заповнює відповідну онлайн-форму на вебсайті бібліотеки. Співробітники бібліотеки надсилають скановані документи на електронну адресу, яку вказав користувач у заявці. Так дистанційна послуга електронної доставки документів представлена на вебсайтах трьох бібліотек з досліджуваних чотирьох (рис. 1).

Бібліотека Сумського державного університету надає дистанційні послуги щодо присвоєння класифікаційних індексів для статей, книг, дисертацій, здійснює редагування списків використаних джерел.

На вебсайті науково-технічної бібліотеки імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського є можливість через онлайн-форму згенерувати запит на присвоєння індексу УДК на статтю, бакалаврську, магістерську роботу, автореферат дисертації [6]. Наукова бібліотека Київського

національного університету культури і мистецтв надає дистанційну послугу із визначення індексів УДК та авторських знаків. Бібліотека Університету Григорія Сковороди в Переяславі дистанційно надає послугу з присвоєння індексів УДК. Як бачимо, дистанційну послугу з визначення індексів УДК надають усі чотири книгозбірні.

Співробітники бібліотеки Сумського державного університету надають дистанційну послугу з тематичного підбору літератури до навчальних та наукових робіт. Перш ніж скористатися цією послугою, необхідно заповнити онлайн-форму. Бібліотечні фахівці науково-технічної бібліотеки імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського виконують добірку інформаційних джерел за темою. Тобто дві книгозбірні з чотирьох виконують онлайн-послугу з пошуку та підбору літератури за темою дослідження.

Інформацію про проведення онлайн-консультацій і тренінгів для студентів та співробітників своїх університетів виявлено на вебсайтах трьох бібліотек із чотирьох (рис. 2).

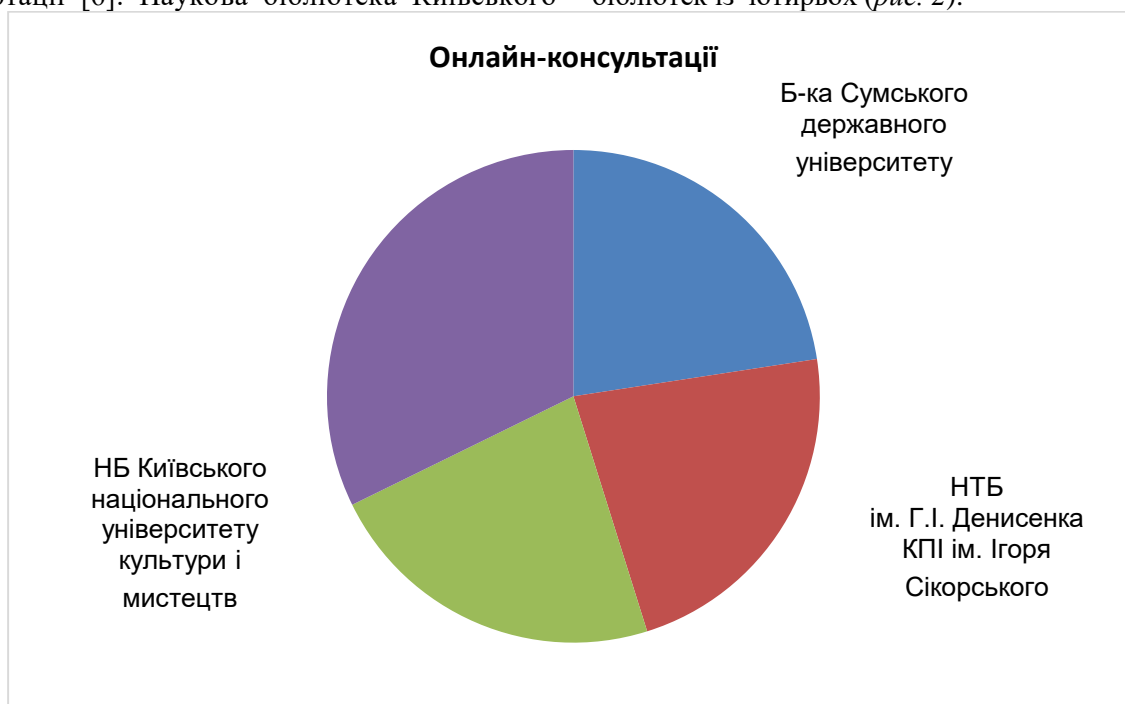


Рис. 2. Бібліотеки-лідери закладів вищої освіти, що надають онлайн-консультації

Тож науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського надає індивідуальні онлайн-консультації із широкого кола питань. Для науковців пропонують онлайн освітні заходи для оволодіння та покращення навичок використання інструментів з метою проведення дослідницької діяльності. Також надають викладачам можливість розміщувати лекції на вебсайті бібліотеки.

Наукова бібліотека Київського національного університету культури і мистецтв надає

користувачам онлайн-консультації з використанням платформи Zoom [7].

Працівники бібліотеки Сумського державного університету проводять у дистанційному режимі консультації та тренінги із широкого кола питань.

На вебсайтах бібліотеки Сумського державного університету та наукової бібліотеки Київського національного університету культури і мистецтв детально представлені тематичні напрями онлайн-консультацій та тренінгів (рис. 3).

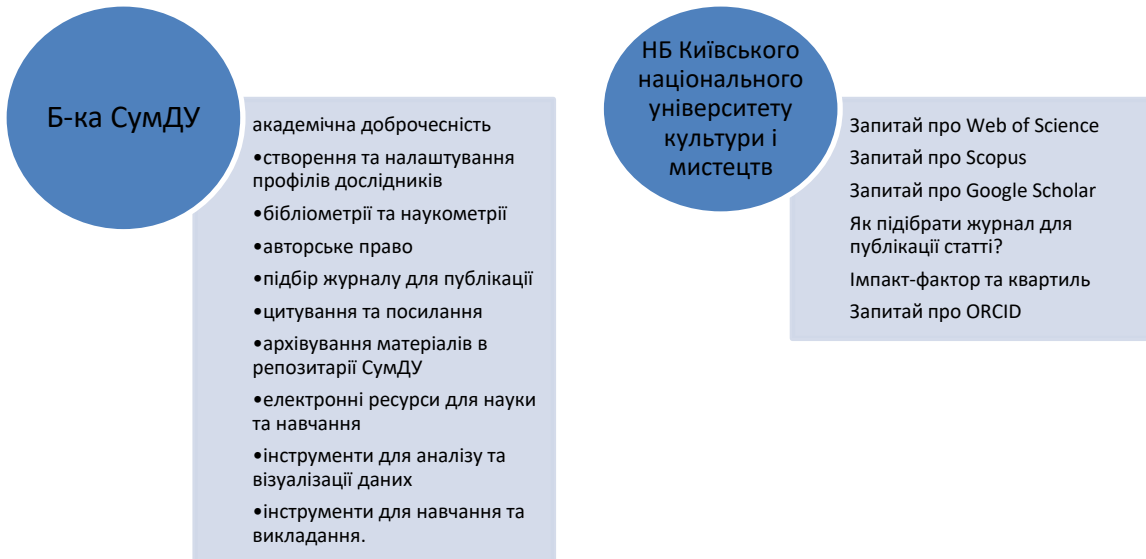


Рис. 3. Порівняння онлайн-консультацій і тренінгів, що проводять бібліотеки

Як видно з рис. 3, бібліотека Сумського державного університету надає десять онлайн-послуг, тоді як наукова бібліотека Київського національного університету культури і мистецтв – шість. Тематика онлайн-семінарів наукової бібліотеки Київського національного університету культури і мистецтв стосується наукометрії, бібліотека ж Сумського державного університету надає користувачам допомогу в організації та проведенні онлайн-лекцій, семінарів, конференцій на платформах Zoom, Google Meet і Microsoft Teams, самоархівуванні матеріалів співробітників університету в електронному репозитарії Сумського державного університету, наукометрії, оволодінні сучасними інформаційними технологіями та низкою інформаційних ресурсів з метою підвищення ефективності наукової діяльності. На вебсайті бібліотеки Сумського державного університету зазначено, що за певним тематичним напрямом закріплені бібліотечний фахівець, який володіє необхідними компетенціями.

Бібліотека Університету Григорія Сковороди в Переяславі проводила низку вебінарів від

компанії EBSCO та Clarivate [8]. Крім того, вона надає доступ до інформаційних ресурсів передплачених наукометричних та міжнародних бібліографічних баз даних з домашніх комп'ютерів, а саме: Scopus, Web of Science, EBSCO.

Наукова бібліотека Київського національного університету культури і мистецтв надає віддалено доступ до наукометричних баз даних Web of Science і Scopus, повнотекстових ресурсів Springer Link, електронних версій журналів видавництва Wiley.

Бібліотека Сумського державного університету надає віддалений доступ до баз даних Scopus, Web of Science, SciVal, Springer Nature, MedOne Education.

Три книгозбірні з чотирьох надають віддалений доступ до передплачених баз даних та баз даних, до яких надається тестовий доступ (рис. 4). Проте науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського, на відміну від інших книгозбірень у цій групі, надає віддалений доступ до матеріалів, доступних у локальній мережі бібліотеки.



Рис. 4. Надання бібліотеками віддаленого доступу до передплачених баз даних та баз даних, до яких надається тестовий доступ

Лідером із надання віддаленого доступу до передплатених баз даних та баз даних, до яких надається тестовий доступ, є бібліотека Сумського

державного університету (рис. 5). Найпоширенішими базами даних на сьогодні лишаються Scopus та Web of Science.

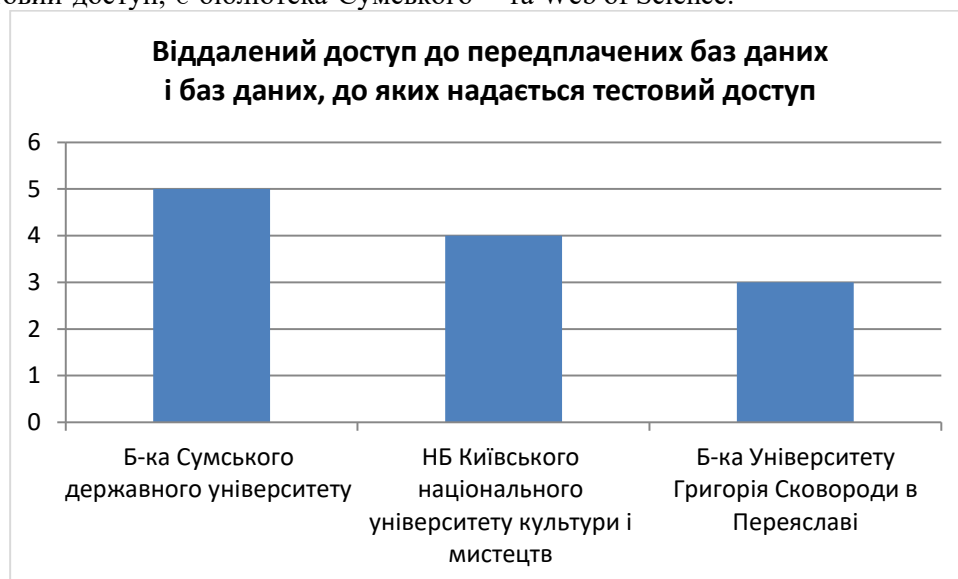


Рис. 5. Кількісне порівняння передплатених баз даних і баз даних, до яких надається тестовий доступ поза межами бібліотек

На вебсайтах двох книгозбірень із чотирьох представлена віртуальна довідкова служба. Відтак бібліотека Університету Григорія Сковороди в Переяславі надає можливість скористатися віртуальною довідкою. Науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка пропонує користувачам скористатися віртуальною довідковою службою «Онлайн-довідка».

Під час карантину та воєнного стану користувачі науково-технічної бібліотеки імені Г. І. Денисенка можуть отримувати інформацію про новини та звертатися до бібліотечних працівників за

допомогою онлайн-чату, розміщеного на вебсайті бібліотеки.

Користувачі бібліотеки Сумського державного університету можуть поставити запитання або отримати консультацію в режимі реального часу, скориставшись сервісом JivoChat.

Вебсайт бібліотеки Університету Григорія Сковороди в Переяславі також устаткований онлайн-консультантом.

Отже, на вебсайтах трьох книгозбірень з чотирьох діє сервіс онлайн-консультант (рис. 6).

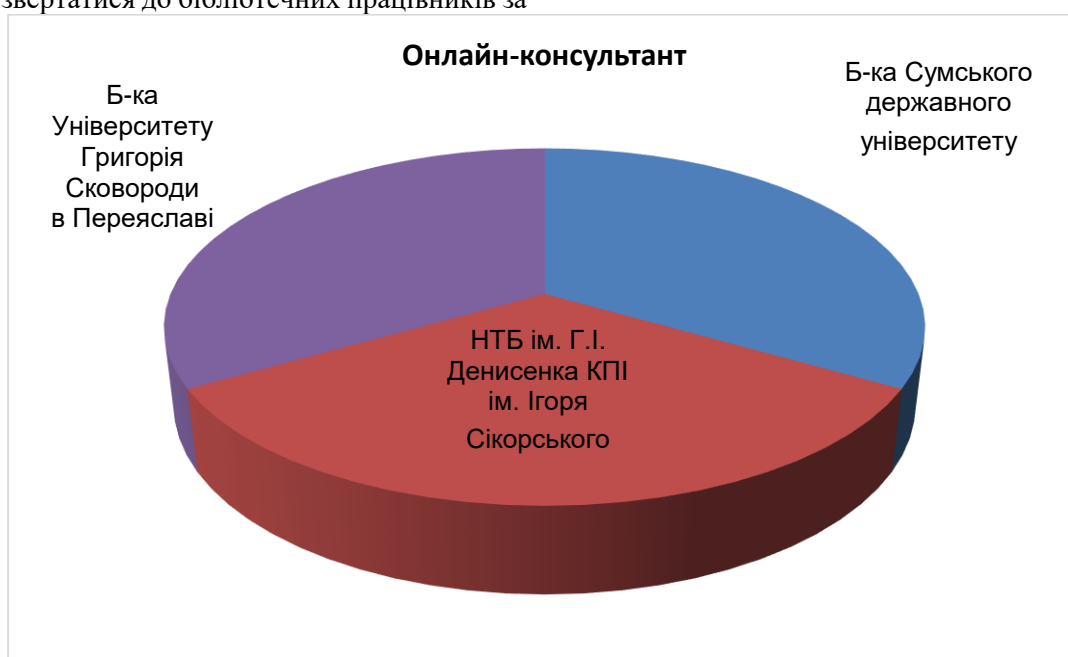


Рис. 6. Сервіс «Онлайн-консультант» на вебсайтах бібліотек

Дві книгозбірні з чотирьох запровадили онлайн-реєстрацію користувачів, а саме: наукова бібліотека Київського національного університету культури і мистецтв та бібліотека Сумського державного університету. Зокрема інноваціями бібліотеки Сумського державного університету є те, що зареєстровані користувачі мають можливість активувати сервіс «Електронний каталог» в особистому кабінеті користувача. А також на час карантинних обмежень бібліотека Сумського державного університету надає можливість взяти на абонемент літературу, яка раніше була доступна тільки в читальних залах. Для цього авторизованим користувачам потрібно знайти необхідні видання в електронному каталозі, здійснити замовлення, прийти та отримати замовлену літературу на абонементі.

Окремо слід зазначити, що бібліотека Університету Григорія Сковороди в Переяславі інформує користувачів про нові надходження до її фондів, публікуючи списки на вебсайті.

Працівники наукової бібліотеки Київського національного університету культури і мистецтв формують та редагують списки літератури за запитом користувачів.

Наукова новизна статті полягає у визначенні бібліотек-лідерів університетів України, що надають найширший перелік дистанційних послуг під час карантинних обмежень та воєнного стану.

Висновки. Отже, серед чотирьох наукових бібліотек, які були визначені лідерами серед педагогічних, спеціальних, технічних та класичних університетів України, встановлено шляхом порівняльного аналізу дві книгозбірні, що надають найбільший перелік дистанційних сервісів. Ними

виявились: бібліотека Сумського державного університету та науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського.

Обидві книгозбірні надають однакову кількість дистанційних послуг. Проте, як показало дослідження, далеко не на всіх сайтах бібліотек можна знайти базові дистанційні послуги.

Бібліотека Сумського державного університету здійснює онлайн-реєстрацію користувачів, надає послугу тематичного підбору літератури до навчальних та наукових робіт, онлайн-послуги щодо присвоєння класифікаційних індексів, здійснює електронну доставку документів Співробітники бібліотеки проводять у дистанційному режимі консультації та тренінги із широкого кола питань. Бібліотека Сумського державного університету надає віддалений доступ до баз даних Scopus, Web of Science, SciVal, Springer Nature і MedOne Education. Користувачі можуть поставити запитання або отримати консультацію в режимі реального часу, скориставшись онлайн-консультантом.

Науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського надає можливість скористатись послугою електронної доставки документів, онлайн-визначенням індексу УДК, віртуальною довідковою службою, віддаленим доступом до матеріалів, наявних тільки в локальній мережі університету. Пропонують онлайн-заходи, активно надають індивідуальні онлайн-консультації, бібліотечні фахівці виконують добірку інформаційних джерел з теми. Користувачі можуть комунікувати з бібліотечними працівниками науково-технічної бібліотеки імені Г. І. Денисенка за допомогою онлайн-чату, розміщеного на вебсайті бібліотеки.

Список використаних джерел

1. Лобузін К. В. Онлайнві бібліотечні послуги: нові підходи та технології. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2011. № 4. С. 30–35.
2. Лобузін К. Шляхи інтеграції бібліотечної діяльності до онлайнного середовища. *Вісник Книжкової палати*. 2012. № 7. С. 30–34.
3. Смоляр І., Туровська Л. Трансформація бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах дистанційного сервісу. *Вісник Книжкової палати*. 2020. № 3. С. 17–20.
4. Метод бенчмаркінгу. URL: https://stud.com.ua/19451/marketing/metod_benchmarkingu (дата звернення: 09.01.2023).
5. Вебсайт бібліотеки Сумського державного університету. URL: <https://library.sumdu.edu.ua/uk/> (дата звернення: 09.01.2023).

6. Вебсайт науково-технічної бібліотеки імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського. URL: <https://www.library.kpi.ua/> (дата звернення: 09.01.2023).

7. Вебсайт наукової бібліотеки Київського національного університету культури і мистецтв. URL: <http://lib.knukim.edu.ua/> (дата звернення: 09.01.2023).

8. Вебсайт бібліотеки Університету Григорія Сковороди в Переяславі. URL: https://library.uhsp.edu.ua/?_gl=1%2Aozgk9r%2A_ga%2AMTYxNzUyOTkxNy4xNjc4NTg0OTky%2A_ga_0GV8419ZP3%2AMTY3ODU4NDk5Mi4xLjEuMTY3ODU4NTAyMy4wLjAuMA..%2A_ga_DT70EJ6JDX%2AMTY3ODU4NDk5Mi4xLjEuMTY3ODU4NTAyMy4wLjAuMA..%2A_ga_9NS522JFH2%2AMTY3ODU4NDk5Mi4xLjAuMTY3ODU4NDk5Mi42MC4wLjA.&_ga=2.227334045.1490833805.1678584993-1617529917.1678584992 (дата звернення: 09.01.2023).

References

1. Lobuzina, K. V. (2011). Online library services: new approaches and technologies. Library science. Documentary science. Informatology, 4, 30–35 [in Ukrainian].

2. Lobuzina, K. (2012). Ways of integrating library activities into the online environment. Bulletin of the Book Chamber, 7, 30–34 [in Ukrainian].

3. Smolyar, I., Turovska, L. (2020). Transformation of library and information services in conditions of remote service. Bulletin of the Book Chamber, 3, 17–20 [in Ukrainian].

4. Benchmarking method. Retrieved from: https://stud.com.ua/19451/marketing/metod_benchmarkingu [in Ukrainian].

5. Website of the library of Sumy State University. Retrieved from: <https://library.sumdu.edu.ua/uk/> [in Ukrainian].

6. Website of the scientific and technical library named after G. I. Denisenko KPI named after Igor Sikorsky. Retrieved from: <https://www.library.kpi.ua> [in Ukrainian].

7. Website of the scientific library of the Kyiv National University of Culture and Arts. Retrieved from: <http://lib.knukim.edu.ua> [in Ukrainian].

8. Website of the library of Hryhoriy Skovoroda University in Pereyaslav. Retrieved from: https://library.uhsp.edu.ua/?_gl=1%2Aozgk9r%2A_ga%2AMTYxNzUyOTkxNy4xNjc4NTg0OTky%2A_ga_0GV8419ZP3%2AMTY3ODU4NDk5Mi4xLjEuMTY3ODU4NTAyMy4wLjAuMA..%2A_ga_DT70EJ6JDX%2AMTY3ODU4NDk5Mi4xLjEuMTY3ODU4NTAyMy4wLjAuMA..%2A_ga_9NS522JFH2%2AMTY3ODU4NDk5Mi4xLjAuMTY3ODU4NDk5Mi42MC4wLjA.&_ga=2.227334045.1490833805.1678584993-1617529917.1678584992 [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 11.01.2023

Отримано після доопрацювання 15.02.2023

Прийнято до друку 22.02.2023