

## СОЦІАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ. ІНФОРМОЛОГІЯ

УДК 026:004

**Цитування:**

Ржеуський А. В., Кунанець Н. Е., Добровольська В. 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.

Rzheuskyi A., Kunanets N., Dobrovolska V. (2022). Information service of users of libraries of technical institutions of higher education of Ukraine under quarantine conditions: comparative analysis. *Library Science. Record Studies. Informology*, 2, 57–65 [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

**Кунанець Наталія Едуардівна**, доктор наук із соціальних комунікацій, професор кафедри інформаційних систем та мереж Національного університету «Львівська політехніка»  
<https://orcid.org/0000-0003-3007-2462>  
nek.lviv@gmail.com

**Добровольська Вікторія Василівна**, доктор наук із соціальних комунікацій, доцент, професор кафедри культурології та міжкультурних комунікацій Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв, провідний науковий співробітник відділу теорії та історії бібліотечної справи Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського  
<https://orcid.org/0000-0002-0927-1179>  
vika\_dobrovolska@ukr.net

## ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК ТЕХНІЧНИХ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ УКРАЇНИ В УМОВАХ КАРАНТИНУ ТА ВОЄННОГО СТАНУ: ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ

**Мета** статті полягає у визначенні та порівнянні послуг, які бібліотеки технічних університетів України почали надавати із запровадженням карантинних заходів та воєнного стану. **Методологія дослідження** полягає в застосуванні загальнонаукових методів дослідження: аналізу, синтезу, узагальнення, порівняльного аналізу. **Наукова новизна**. У статті розглянуто актуальні питання бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів та проведено порівняльний аналіз дистанційних послуг, які надають під час карантину й воєнного стану дев'ять бібліотек технічних закладів вищої освіти України. **Висновки**. Лідером серед бібліотек виявилась науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського, оскільки бібліотека надає найширший перелік дистанційних послуг. Визначено, що студенти та працівники університету мають змогу скористатись послугою електронної доставки документів з колекції Springer Nature та ScienceDirect, замовити через онлайн-форму визначення індексу УДК на статтю, бакалаврську, магістерську роботи, автореферат дисертації. Книгозбірня активно надає індивідуальні онлайн-консультації із широкого кола питань. Бібліотека надає студентам та працівникам КПІ імені Ігоря Сікорського віддалений доступ до матеріалів, наявних тільки в локальній мережі університету. Науковцям пропонують онлайн освітні заходи, що сприяють опануванню та покращенню навичок використання інструментів, необхідних для проведення дослідницької діяльності. Функціонує віртуальна служба «Онлайнова довідка». Бібліотечні фахівці виконують добірку інформаційних джерел за темою. Під час карантину користувачі можуть отримувати інформацію про новини та звертатися до бібліотечних працівників науково-технічної бібліотеки імені Г. І. Денисенка за допомогою онлайн-чату, розміщеного на вебсайті бібліотеки. Також бібліотека веде власний телеграм-канал.

**Ключові слова:** бібліотека, вебсайт, дистанційні послуги, карантин, воєнний стан.

**Rzheuskyi Antonii,**

Candidate of Sciences in Social Communications (PhD),  
doctoral student of the National Academy  
of Management of Culture and Arts

**Kunanets Natalia,**

doctor of sciences in social communications,  
Professor of the Department of Information Systems and Networks  
Lviv Polytechnic National University

**Dobrovolska Viktoriia,**

Doctor of Science in Social Communications, Associate Professor,  
Professor, Department of Cultural Studies  
and intercultural Communications  
National Academy of Managerial Staff of Culture and Arts  
Leading Researcher  
Department of Theory and History of Library Science  
Vernadsky V.I. National Library of Ukraine

## INFORMATION SERVICE OF USERS OF LIBRARIES OF TECHNICAL INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION OF UKRAINE UNDER QUARANTINE CONDITIONS: COMPARATIVE ANALYSIS

*The purposes of the article are to define and compare the services that the libraries of technical universities of Ukraine have begun to provide in connection with the introduction of quarantine measures and martial law. The methodology of the article consists in the application of general scientific research methods: analysis, synthesis, generalization, comparative analysis. The scientific novelty. The article examines current issues of library and information service for users, and conducts a comparative analysis of remote services, provided by nine libraries of technical institutions of higher education of Ukraine during quarantine and martial law. Conclusions. The scientific and technical library named after G.I. Denisenko KPI named after Igor Sikorsky, because the library provides the widest list of remote services. It was determined that students and employees of the university are given the opportunity to use the service of electronic delivery of documents from the Springer Nature and ScienceDirect collections. It is possible to order through the online form the definition of the UDC index for an article, bachelor's, master's theses, dissertation abstract. The library actively provides individual online consultations on a wide range of issues. The library provides students and employees of KPI named after Igor Sikorskyi, remote access to materials available only on the local network of the university. For scientists, online educational activities are offered to master and improve skills in using tools for conducting research activities. The virtual service «Online help» is functioning. Library specialists do a selection of information sources by topic. During the quarantine, users can receive information about news and contact the librarians of the scientific and technical library named after G.I. Denisenko through the online chat on the library's website. In addition, the library maintains its own Telegram channel.*

**Keywords:** library, website, remote services, quarantine, martial law.

Актуальність теми дослідження. Війна, як і пандемія, торкнулася всіх сфер людської діяльності. Вона вплинула й на роботу бібліотек як соціокомунікаційних інститутів, які змушені були призупинити на невизначений термін обслуговування фізичних користувачів й адаптуватися до роботи з віртуальним споживачем інформації.

Актуальність статті полягає в тому, що вперше було проведено комплексне дослідження дистанційних послуг бібліотек, зокрема технічних університетів України, які вони надають під час карантину та воєнного стану.

Аналіз досліджень і публікацій. На сьогодні небагато публікацій, присвячених проблематиці дистанційного обслуговування бібліотеками закладів вищої освіти користувачів в умовах пандемії. Так, Н. Терещенко [1] узагальнено подала досвід діяльності вітчизняних бібліотек з початку карантинних обмежень на прикладі шести книгозбірень.

Дослідники Дуня Холцер, Юрій Горбань, Деля Діна Масіна, Олена Скаченко у своїй праці [2] здійснили спробу проаналізувати бібліотечно-інформаційне обслуговування в період карантинних обмежень. Однак робота не виявилась вичерпною,

оскільки науковці охопили загалом дванадцять бібліотек України й результатом наукової розвідки стала констатація загального переліку онлайн-послуг бібліотек без будь-якого подальшого аналізу.

У праці [3] автори зазначають, що під час карантинних обмежень бібліотеки Індії зосередились на підтримці навчальної і дослідницької діяльності. Для цього бібліотечні фахівці виявляли та досліджували колекції електронних ресурсів, щоб надати віддалений доступ до тих, які можуть бути цікавими для наукової спільноти. Схожа тенденція наявна й в університетських бібліотеках США – забезпечення користувачів бібліотек передплаченими електронними ресурсами [4].

Мета статті полягає у визначенні та порівнянні послуг, які бібліотеки технічних університетів України почали надавати у зв'язку із запровадженням карантинних заходів та воєнного стану.

Виклад основного матеріалу. До бібліотек технічних закладів вищої освіти України належать 16 установ. У цій публікації зупинимось на дев'яти бібліотеках технічних університетів України, що надають найбільший асортимент дистанційних послуг під час карантину та воєнного стану: науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського, науково-технічна бібліотека Національного університету «Львівська політехніка», науково-технічна бібліотека Вінницького національного технічного університету, науково-технічна бібліотека Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут», науково-технічна бібліотека Національного

авіаційного університету, наукова бібліотека Національного університету «Запорізька політехніка», науково-технічна бібліотека Національного університету харчових технологій, Наукова бібліотека Національного університету «Чернігівська політехніка», наукова бібліотека Харківського національного університету радіоелектроніки.

Для зручності порівняння та візуального сприйняття позначимо кожну бібліотеку латинською літерою:

А – науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського;

В – науково-технічна бібліотека Національного університету «Львівська політехніка»;

С – науково-технічна бібліотека Вінницького національного технічного університету;

Д – науково-технічна бібліотека Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут»;

Е – науково-технічна бібліотека Національного авіаційного університету;

F – наукова бібліотека Національного університету «Запорізька політехніка»;

G – науково-технічна бібліотека Національного університету харчових технологій;

Н – наукова бібліотека Національного університету «Чернігівська політехніка»;

І – наукова бібліотека Харківського національного університету радіоелектроніки.

Для початку визначимо множину дистанційних послуг, які надають бібліотеки технічних закладів вищої освіти під час карантину (табл. 1).

Таблиця 1

### Порівняння дистанційних послуг бібліотек технічних закладів вищої освіти

Назва дистанційної послуги	А	В	С	Д	Е	F	G	Н	І
ЕДД	+	-	+	+	+	+	-	-	+
визначення індексу УДК	+	-	+	-	+	-	-	+	-
пошук літератури за темою наукового дослідження	+	+	-	-	-	-	-	+	-
онлайн-консультації	+	-	-	-	+	+	+	+	-
віртуальна довідка	+	-	+	-	+	+	-	+	+
онлайн-консультант	+	-	-	-	-	-	-	-	+
телеграм-канал	+	-	-	-	-	+	-	-	+
онлайн-реєстрація користувачів	-	-	-	-	-	-	-	-	+
надання віддаленого доступу до матеріалів, наявних у локальній мережі	+	+	-	+	-	-	-	-	-
віддалений доступ до передплачених ліцензованих електронних баз даних	-	+	-	+	-	-	-	-	+
семінари та вебінари онлайн	-	-	-	-	+	-	+	-	-
створення та підтримка профілю дослідника в сервісах ORCID, Google Академія, Scopus Author ID, Researcher ID, ResearchGate	-	+	-	-	-	-	-	-	-
інформування користувачів про нові надходження	-	-	+	-	-	-	-	-	-

Проведемо більш детальний порівняльний аналіз за кожною послугою, що надають бібліотеки дистанційно. Сім з дев'яти бібліотек надають послугу електронної доставки документів: науково-технічна бібліотека Національного університету «Львівська політехніка»; науково-технічна бібліотека Вінницького національного технічного університету; науково-технічна бібліотека Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут»; науково-технічна бібліотека Національного авіаційного університету;

наукова бібліотека Національного університету «Запорізька політехніка»; наукова бібліотека Харківського національного університету радіоелектроніки; науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського (рис. 1).

Зокрема, студенти та працівники КПІ імені Ігоря Сікорського мають можливість скористатись послугою електронної доставки документів з колекцій Springer Nature та ScienceDirect. Для отримання повного тексту необхідно заповнити онлайн-форму.

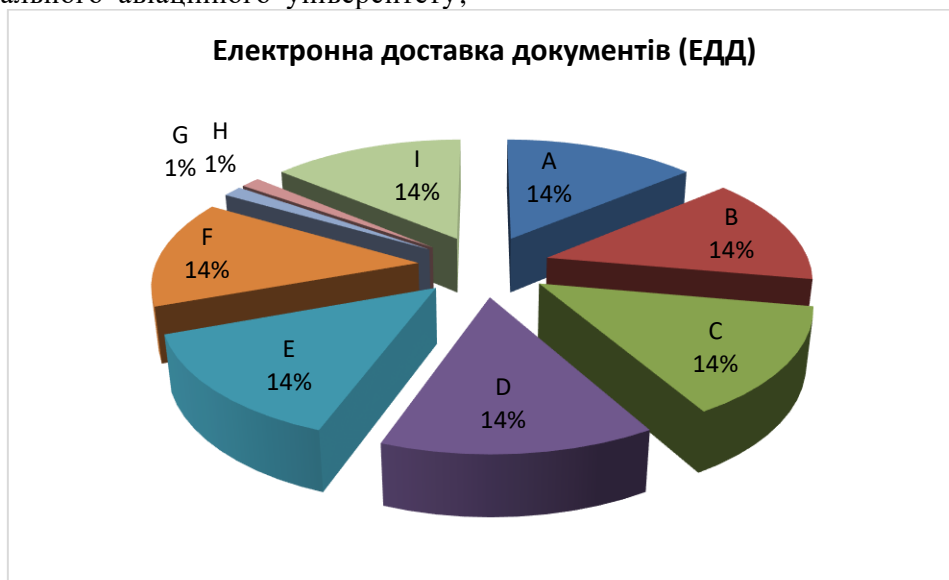


Рис. 1. Надання послуги «електронна доставка документів»

Під час проведення дослідження виявлено, що онлайн-послугу з визначення індексів УДК надають вебсайти п'яти бібліотек, а саме: науково-технічної бібліотеки імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського; науково-технічної бібліотеки Національного університету «Львівська

політехніка»; науково-технічної бібліотеки Вінницького національного технічного університету; науково-технічної бібліотеки Національного авіаційного університету; наукової бібліотеки Національного університету «Чернігівська політехніка» (рис. 2).

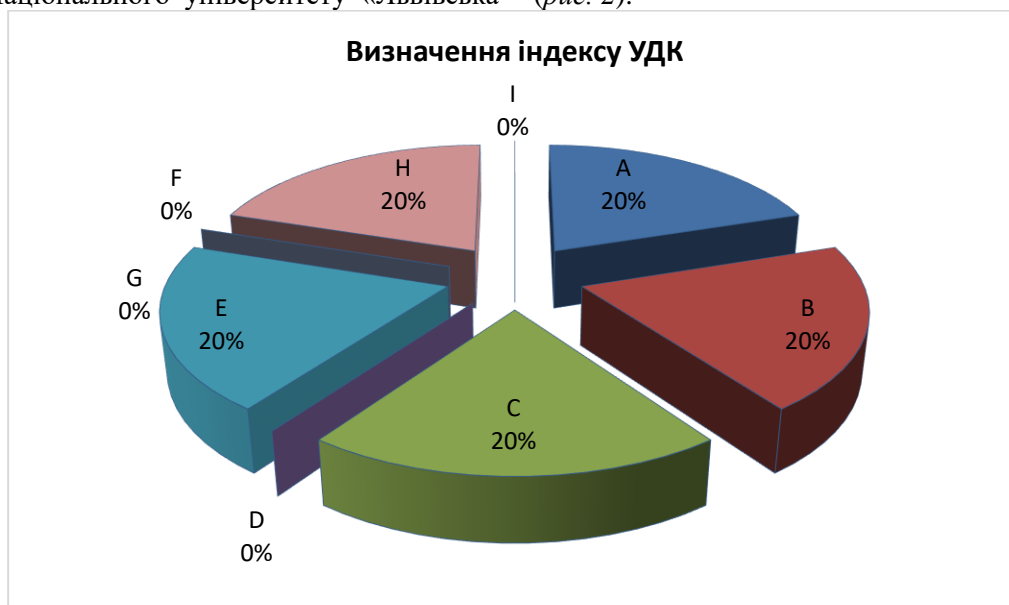


Рис. 2. Надання онлайн-послуги «визначення індексу УДК»

Аналізуючи вебсайти бібліотек, виявили, що книгозбірні пропонують послугу пошуку літератури за темою наукового дослідження. Так, наукова бібліотека Національного університету «Чернігівська політехніка» пропонує онлайн-послугу «тематичний добір літератури». У науково-технічній бібліотеці Національного університету «Львівська політехніка» діє послуга «інформаційний супровід дослідження». Бібліотечні фахівці науково-технічної бібліотеки

імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського виконують добірку інформаційних джерел за темою, послуговуючись електронним каталогом бібліотеки КПІ, електронним архівом наукових та освітніх матеріалів КПІ імені Ігоря Сікорського, інформаційними ресурсами бібліотек України та баз даних відкритого доступу.

В умовах карантину бібліотеки запровадили послугу з надання онлайн-консультацій (рис. 3).



Рис. 3. Надання онлайн-консультацій

НТБ ім. Г. І. Денисенка КПІ ім. Ігоря Сікорського	НТБ НУ "Львівська політехніка"	НТБ Національного університету харчових технологій
<ul style="list-style-type: none"> <li>• доступу до баз даних та перевірки академічних текстів на ознаки плагіату, публікаційної активності;</li> <li>• визначення наукометричних показників, електронної доставки документів;</li> <li>• оформлення цитувань, списків використаних інформаційних джерел за вітчизняними та міжнародними стандартами;</li> <li>• замовлення онлайн освітнього заходу для дослідників, викладачів, студентів</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• робота із платформою Web of Science та Scopus (реєстрація, пошук публікацій, підбір журналів для представлення результатів досліджень);</li> <li>• створення профілю в Google Scholar;</li> <li>• створення профілю Publons;</li> <li>• створення профілю та робота з ідентифікатором ORCID;</li> <li>• створення віртуального профілю науковця та його просування (на основі платформи ResearchGate);</li> <li>• робота з бібліографічними менеджерами (EndNote, Mendeley);</li> <li>• робота з національними та міжнародними стандартами формування бібліографічних описів;</li> <li>• основи академічного письма (поняття академічної доброчесності, публікаційної етики, плагіату, коректного цитування, структури наукової публікації);</li> <li>• просування наукових видань у наукометричні бази даних (аналіз відповідності наукових видань сучасним міжнародним стандартам, формування покрокових рекомендацій для актуалізації видань стосовно їхнього включення в наукометричні бази даних);</li> <li>• отримання науковим журналом ідентифікаційного номера періодичного видання ISSN та ідентифікатора цифрового об'єкту DOI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• авторські ідентифікатори та профілі</li> <li>• інституційний репозитарій НУХТ</li> <li>• бібліографічні посилання</li> <li>• пошук документів</li> <li>• забезпечення дисциплін</li> <li>• перевірка робіт на ознаки плагіату</li> </ul>

Рис. 4. Напрями консультаційної роботи бібліотек

Згідно з рис. 3, онлайн-консультації надають шість книгозбірень з дев'яти: науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського, науково-технічна бібліотека Національного університету «Львівська політехніка», науково-технічна бібліотека Національного авіаційного університету, наукова бібліотека Національного університету «Запорізька політехніка», науково-технічна бібліотека Національного університету харчових технологій, наукова бібліотека Національного університету «Чернігівська політехніка». Як правило, бібліотеки надають онлайн-консультації засобом електронної скриньки. На деяких вебсайтах перелічених бібліотек представлені напрями консультаційної роботи (рис. 4)

Тож з рис. 4 видно, що науково-технічна бібліотека Національного університету «Львівська політехніка» лідирує за кількістю напрямів онлайн-консультацій. Зокрема, у ній переважають консультації наукометричного спрямування та роботи з інструментами для проведення наукових досліджень, тоді як інші книгозбірні надають

консультації щодо ефективного використання власних інформаційних ресурсів.

Під час карантину шість книгозбірень пропонують скористатися віртуальною довідковою службою, а саме: науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського, науково-технічна бібліотека Вінницького національного технічного університету, науково-технічна бібліотека Національного авіаційного університету, наукова бібліотека Національного університету «Запорізька політехніка», наукова бібліотека Національного університету «Чернігівська політехніка» та наукова бібліотека Харківського національного університету радіоелектроніки. Найбільшу кількість віртуальних довідок надали науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського, науково-технічна бібліотека Вінницького національного технічного університету та науково-технічна бібліотека Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» (рис. 5).



Рис. 5. Надання послуги «віртуальна довідка»

Під час карантину бібліотеки устаткували вебсайти сервісом «онлайн-консультант». Його виявлено у двох книгозбірнях. Так, зокрема, наукова бібліотека Харківського національного університету радіоелектроніки пропонує скористатися онлайн-консультантом. Користувачі науково-технічної бібліотеки КПІ імені Г. І. Денисенка можуть отримувати інформацію про новини та звертатися до бібліотечних працівників бібліотеки за допомогою чату, розміщеному на вебсайті бібліотеки.

Під час карантину зростає роль месенджерів як зручних інструментів для віддаленої роботи та інформаційного обслуговування користувачів. Бібліотеки запроваджують власний телеграм-канал як майданчик для комунікації з користувачами, інформування користувачів бібліотеки про онлайн-зустрічі та події, що, своєю чергою, дасть змогу запобігти інформаційному перевантаженню вебсайту.

Під час дослідження виявлено, що телеграм-канал запровадили чотири книгозбірні: науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського, науково-технічна бібліотека Вінницького національного технічного

університету, наукова бібліотека Національного університету «Запорізька політехніка», наукова бібліотека Харківського національного університету радіоелектроніки (рис. 6).

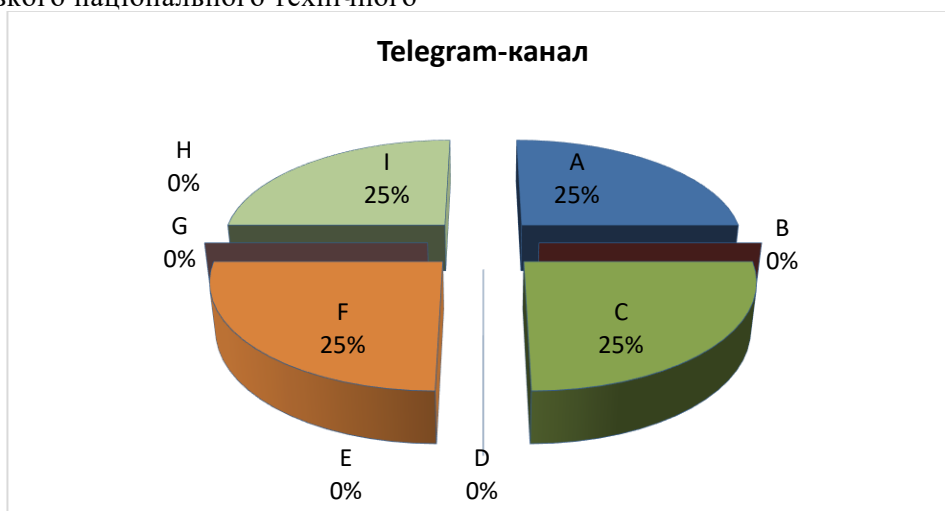


Рис. 6. Запровадження телеграм-каналу

Під час проведення дослідження виявлено послугу «онлайн-реєстрація користувачів». Вона активна на вебсайті наукової бібліотеки Харківського національного університету радіоелектроніки.

Науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського під час карантину надає користувачам віддалений доступ до матеріалів, які були наявні лише в локальній мережі університету. Зокрема, щоб отримати доступ до локальних матеріалів в електронному архіві ЕІАКРІ, необхідно зареєструватися та заповнити відповідну онлайн-форму.

Науково-технічна бібліотека Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» надає віддалений доступ авторизованим користувачам до повнотекстових баз даних «Навчальні видання» та «Праці вчених

НТУ «ХПІ»».

Науково-технічна бібліотека Національного університету «Львівська політехніка» запровадила проект «LibraryGO» – віртуальний читальний зал, де зареєстровані користувачі отримують онлайн-доступ до повнотекстових навчальних і наукових матеріалів.

Прийняття цього рішення на час карантинних обмежень дало змогу уникнути скупчення користувачів у читальних залах та поширення коронавірусної інфекції. Однак така послуга виявлена лише в трьох книгозбірнях.

Під час карантину бібліотеки надають своїм користувачам можливість доступу з домашніх комп'ютерів до передплатуваних наукометричних і міжнародних баз даних (рис. 7).



Рис. 7. Послуга з надання віддаленого доступу до передплатених ліцензованих електронних баз даних

Науково-технічна бібліотека Національного університету «Львівська політехніка» надає віддалений доступ до передплачуваних електронних ресурсів: Web of Science, Scopus, SciVal, ScienceDirect, баз даних EBSCO.

Науково-технічна бібліотека національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» надає віддалений доступ до наукометричної бази даних Web of Science.

Наукова бібліотека Харківського національного університету радіоелектроніки надає віддалений доступ до наукометричних баз даних Scopus та Web of Science, повнотекстової бази даних ScienceDirect.

Отже, науково-технічна бібліотека Національного університету «Львівська політехніка» забезпечила своїх користувачів віддаленим доступом до ширшого кола наукометричних та міжнародних баз даних порівняно з іншими бібліотеками.

Науково-технічна бібліотека Національного університету харчових технологій пропонує користувачам скористатись послугою замовлення онлайн-семінарів. Користувачі бібліотеки можуть запропонувати власну тему, зазначивши її у формі для замовлення. Таку саму послугу надає також науково-технічна бібліотека Національного авіаційного університету, що проводить у дистанційному режимі семінари та тренінги.

Працівники науково-технічної бібліотеки Національного університету «Львівська політехніка» надають працівникам університету допомогу зі створення та підтримки профілю дослідника в наукових сервісах: ORCID, Google Академія, Scopus Author ID, Researcher ID, ResearchGate.

Працівники науково-технічної бібліотеки Вінницького національного технічного університету інформують своїх користувачів про нові надходження у вигляді презентацій, розташовуючи їх на вебсайті. Як видно з *рис. 7*, така послуга виявлена лише в одній книгозбірні.

Наукова новизна. У статті розглянуто актуальні питання бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів та проведено порівняльний аналіз дистанційних послуг, які надають під час карантину та воєнного стану дев'ять бібліотек технічних закладів вищої освіти України.

Висновки. Лідером серед бібліотек, що надають найширший перелік дистанційних послуг, за нашими дослідженнями, є науково-технічна бібліотека імені Г. І. Денисенка КПІ імені Ігоря Сікорського. Встановлено, що студенти та працівники університету мають можливість скористатись послугою електронної доставки документів з колекцій Springer Nature та ScienceDirect, а також замовити через онлайн-форму визначення індексу УДК на статтю, бакалаврську, магістерську роботи, автореферат дисертації. Книгозбірня активно надає індивідуальні онлайн-консультації із широкого кола питань. Бібліотека надає студентам та працівникам КПІ імені Ігоря Сікорського віддалений доступ до матеріалів, наявних тільки в локальній мережі університету. Науковцям пропонують онлайн освітні заходи, що сприяють формуванню та покращенню навичок використання інструментів для проведення дослідницької діяльності. Також викладачі мають змогу розмішувати свої лекції на вебсайті бібліотеки. Функціонує віртуальна служба «Онлайнова довідка». Бібліотечні фахівці виконують добірку інформаційних джерел за темою. Під час карантину користувачі можуть отримувати інформацію про новини та звертатися до бібліотечних працівників науково-технічної бібліотеки імені Г. І. Денисенка за допомогою онлайн-чату, розміщеному на вебсайті бібліотеки. Також бібліотека веде власний телеграм-канал.

Подальше наше дослідження буде спрямоване на порівняльний аналіз інформаційних ресурсів, якими бібліотеки технічних закладів вищої освіти України обслуговують своїх користувачів під час карантину.

### Список використаних джерел

1. Терещенко Н. М. Особливості роботи бібліотек в умовах карантину: огляд вітчизняного та світового досвіду. *Інтегровані комунікації*. 2020. № 1 (9). С. 59–66.
2. Холцер Д., Горбань Ю., Масіна Д., Скаченко О. Бібліотечні онлайн-послуги під час COVID-19: досвід бібліотек Хорватії та України. *Бібліотечний меркурій*. 2021. № 1 (25). С. 81–97.
3. Haque Md. Armanul, Zhang Xiaojuan Dr, Alam Md. Shafiul Dr, Hasan Md. Nazmul, Any Farzana. IslamLibrary Services during COVID-19 Pandemic: A Bibliometric Analysis and knowledge Mapping Analysis and knowledge Mapping. URL: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=13366&context=libphilprac> (дата звернення: квітень 2022).
4. Dipti Mehta, Xiaocan Wang. COVID-19 and digital library services – a case study of a university library. URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/DLP-05-2020-0030/full/html> (дата звернення: квітень 2022).



### References

1. Tereshchenko, N. (2020). Features of libraries in quarantine: a review of domestic and world experience. *Intehrovani komunikatsii*, 1 (9), 59–66 [in Ukrainian].
2. Holzer, D., Gorban, Yu., Masina, D., Skachenko, E. (2021). Library online services during COVID – 19: the experience of libraries in Croatia and Ukraine. *Bibliotechnyi merkurii*, 1 (25), 81–97 [in Ukrainian].
3. Haque Md. Armanul, Zhang Xiaojuan Dr, Alam Md. Shafiul Dr, Hasan Md. Nazmul, Any, Farzana. *IslamLibrary Services during COVID-19 Pandemic: A Bibliometric Analysis and knowledge Mapping Analysis and knowledge Mapping*. Retrieved from: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=13366&context=libphilprac> [in English].
4. Dipti, Mehta, Xiaocan, Wang. *COVID-19 and digital library services – a case study of a university library*. Retrieved from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/DLP-05-2020-0030/full/html> [in English].

Стаття надійшла до редакції 20.04.2022  
Отримано після доопрацювання 19.05.2022  
Прийнято до друку 25.05.2022

УДК 021.6:316.77:316.472.4]:355(477)(045)

#### Цитування:

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.

Sakharova M., Khimich Y. (2022). Development and updating of the library's communication policy under martial law: crisis communications. *Library Science. Record Studies. Informology*, 2, 65–74 [in Ukrainian].

**Сахарова Марія Петрівна**,  
аспірантка Національної академії  
керівних кадрів культури і мистецтв  
<https://orcid.org/0000-0002-8161-5853>  
merisaharova@gmail.com

**Хіміч Ярослава Олегівна**,  
кандидат історичних наук, доцент,  
доцент кафедри культурології  
та міжкультурних комунікацій  
Національної академії  
керівних кадрів культури і мистецтв  
<https://orcid.org/0000-0003-1199-3207>  
ykhimich@dakkkim.edu.ua

## РОЗРОБКА ТА АКТУАЛІЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ БІБЛІОТЕКИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ: КРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ

**Мета роботи** – визначити загальні тенденції та напрями розвитку комунікаційної політики бібліотек в Україні після 24 лютого 2022 року на основі аналізу електронних ресурсів провідних вітчизняних бібліотек. **Методологія дослідження** полягає в застосуванні загальнонаукових і спеціальних методів, а саме: методів аналізу, синтезу порівняння та узагальнення, методу документаційного аналізу, що дає змогу досягти поставленої мети. **Наукова новизна роботи**. У статті порушено актуальні питання налагодження комунікації бібліотек у період воєнного стану, спричиненого повномасштабною військовою агресією проти України, з 24.02.2022 по теперішній час (станом на 14.06.2022). Проаналізовано більше 40 електронних ресурсів бібліотек України для розуміння загальних тенденцій реакцій бібліотек на воєнні дії всередині країни. Враховано її особливості території, де фізично розташовані бібліотеки: тимчасово окуповані території, території, на яких відбуваються активні бойові дії або які піддаються постійним ракетним та бомбовим ударам, умовно спокійні – «тилові» території. Досліджено основні поведінкові чинники, що впливають на рівень довіри до організації. Особливу увагу в статті приділено проблемі невчасної та недостатньої комунікації бібліотек, відсутності актуальної інформації на головних каналах комунікації. **Висновки**. У статті доведено необхідність негайної якнайповнішої та щонайвідвертішої реакції керівництва бібліотек на російське вторгнення. Визначено рекомендації щодо проведення комунікаційної політики бібліотек України на сучасному етапі. Розглянуто питання про необхідність трансформації діяльності бібліотек відповідно до нових викликів та загроз.